BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan :

- a. Indikator Tangible mendapatkan nilai rata-rata interpretasi skor 82,7% sehingga dikategorikan Sangat Puas.
- b. Indikator Realibility mendapatkan nilai rata-rata interpretasi skor 79,6% sehingga dikategorikan Sangat Puas.
- c. Indikator Responsive mendapatkan nilai rata-rata interpretasi skor 79,6% sehingga dikategorikan Sangat Puas.
- d. Indikator Assurance mendapatkan nilai rata-rata interpretasi skor 76,6% sehingga dikategorikan Sangat Puas.
- e. Indikator Empathy mendapatkan nilai rata-rata interpretasi skor 76,3% sehingga dikategorikan Sangat Puas.
- f. Indikator Pengenalan Kebutuhan mendapatkan nilai rata-rata interpretasi skor 81,8% sehingga dikategorikan Sangat Puas.
- g. Indikator Pencarian Informasi mendapatkan nilai rata-rata interpretasi skor 78,7% sehingga dikategorikan Sangat Puas.
- h. Indikator Evaluasi Alternatif mendapatkan nilai rata-rata interpretasi skor 81% sehingga dikategorikan Sangat Puas.
- i. Indikator Keputusan Pembelian mendapatkan nilai rata-rata interpretasi skor 79,3% sehingga dikategorikan Sangat Puas.
- j. Indikator Perilaku Pasca Pembelian mendapatkan nilai rata-rata interpretasi skor 83% sehingga dikategorikan Sangat Puas.
- k. Pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki rata-rata interpretasi skor sebesar 78,96% sehingga dikategorikan Sangat Puas dan pada variabel

Keputusan pembelian memiliki rata-rata interpretasi skor sebesar 80,76% sehingga dikategorikan Sangat Puas.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran kepada Toko Naufal untuk terus meningkatkan indikator *Empathy*, berupa perlu diadakan pelatihan terhadap karyawan untuk memperbaiki *empathy* karyawan terhadap pelanggan di Toko Naufal Palembang dikarenakan indikator tersebut memiliki nilai interpretasi skor paling rendah yaitu sebesar 76,3%. Dan Toko Naufal diharapkan meningkatkan promosi atau diskon dengan cara seperti membuat brosur atau pengumuman adanya diskon di Toko Naufal dan meningkatkan promosi di *social media* karena pada indikator pencarian informasi memiliki nilai interpretasi skor paling rendah yaitu sebesar 78,7%