

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi, indikator kualitas pelayanan seperti *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* semuanya memperoleh nilai interpretasi skor yang mengindikasikan kepuasan tinggi, yaitu masing-masing 85,6%, 86,9%, 84,4%, 85,93%, dan 84,6%, dengan kategori "sangat puas". Untuk indikator *Responsiveness*, meskipun memiliki nilai terendah di antara yang lainnya dengan 84,4%, tetap diklasifikasikan sebagai "sangat puas". Secara keseluruhan, indikator kualitas pelayanan memperoleh nilai interpretasi skor rata-rata sebesar 85,53%, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak besar.

Berdasarkan hasil evaluasi, indikator keputusan pembelian seperti pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian semuanya memperoleh nilai interpretasi skor yang mengindikasikan kepuasan tinggi, yaitu masing-masing 85%, 85,6%, 85,9%, 86,7% dan 86% dengan kategori "sangat puas".

5.2 Saran

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran kepada Basoean Kitchen Palembang untuk terus meningkatkan indikator ketanggapan (*responsiveness*) berupa peningkatan sikap cepat tanggap pegawai terhadap permintaan konsumen toko karena pada indikator tersebut memiliki nilai interpretasi skor paling rendah yaitu sebesar 84,4%. Hal ini juga dapat menghambat pertumbuhan bisnis jangka panjang karena reputasi yang buruk dapat menghalangi potensi pelanggan baru untuk memilih produk atau layanan perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan dukungan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan pelanggan yang responsif dan berkualitas.

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, pertahankan keunggulan dalam proses keputusan pembelian. Evaluasi yang tinggi untuk indikator keputusan pembelian menunjukkan bahwa proses ini berjalan dengan baik. Pastikan informasi yang tersedia, evaluasi alternatif, serta keseluruhan pengalaman pembelian memberikan nilai tambah bagi pelanggan.