

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis peroleh, maka pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Gothic Baby Shop and Gift Palembang menunjukkan bahwa tingkat kinerja atau kenyataan yang diberikan masih dibawah standar yang diharapkan konsumen, hal ini dapat dilihat dari skor penilaian indeks kinerja yaitu 63,144% dan penilaian indeks harapan sebesar 80,6%.
2. Dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan lagi oleh Gothic Baby Shop and Gift Palembang adalah dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan rata-rata kesesuaian sebesar yaitu 68,02% dan Jaminan (*Assurance*) dengan rata-rata kesesuaian sebesar 56,30% sehingga lebih rendah dibandingkan dengan dimensi lain. Dimensi kualitas pelayanan yang perlu dipertahankan oleh Gothic Baby Shop and Gift Palembang adalah dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Realiability*), dan Empati (*Empathy*) karena memperoleh rata-rata kesesuaian yang cukup tinggi yaitu diatas atau lebih dari 80%.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Gothic Baby Shop and Gift Palembang perlu mempertahankan pelayanan yang sudah dinilai baik oleh konsumen, dan meningkatkan lagi pelayanan yang masih dinilai rendah oleh konsumen, antara lain pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*). Gothic Baby Shop and Gift Palembang juga dapat menghilangkan pelayanan yang menjadi harapan rendah atau tidak terlalu penting bagi konsumen dan lebih

memfokuskan pada pelayanan yang menjadi harapan tinggi oleh konsumen.

2. Gothic Baby Shop and Gift Palembang dapat memperbaiki pelayanan yang dinilai rendah tetapi memiliki harapan yang tinggi dari konsumen yaitu memperbaiki dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada konsumen dengan penyampaian yang jelas seperti menyediakan sarana untuk menampung kritik, saran atau keluhan yang dialami oleh konsumen seperti kotak kritik dan saran atau pelayanan melalui telepon (*Call Service*), menyediakan akun media sosial seperti *Instagram, Blog, Facebook, Grup Online Blackberry Messenger* dan sebagainya yang dapat menawarkan sejumlah produk yang dijual agar mampu memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh kebutuhannya dengan cepat dan memperbaiki dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan cara menumbuhkan sikap percaya konsumen kepada perusahaan ketika sedang berbelanja di Gothic Baby Shop and Gift Palembang seperti menyediakan tempat penitipan barang, menjamin produk yang dijual dalam keadaan baik, bersih dan sesuai antara merk produk yang dijual dengan isi dikemasan serta menjamin kenyamanan konsumen pada saat berbelanja.