

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil uraian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka pada bab akhir ini akan disimpulkan dan diberikan saran yang bermanfaat bagi Minimarket Mutiara Indah Palembang agar bisa menyelesaikan masalah yang menyangkut tentang kepuasan konsumen.

#### 5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengukuran dimensi kualitas pelayanan pada Minimarket Mutiara Indah Palembang diketahui bahwa persentase rata-rata dari dimensi keandalan (*reability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi perhatian (*empathy*) sudah diatas 70%, namun terdapat dimensi yang memiliki persentase paling rendah yaitu sebesar 65,1% pada bukti fisik (*tangible*) “tersedianya tempat parkir”.
2. Dari hasil pengukuran dimensi kualitas pelayanan pada Minimarket Mutiara Indah Palembang, diketahui bahwa dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) memiliki persentase rata-rata sebesar 79,8% seperti “kecepatan karyawan dalam menemukan produk yang dicari konsumen” yang berarti memiliki persentase rata-rata yang paling tinggi dibandingkan dari empat dimensi lainnya, dan ini juga membuktikan bahwa dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang paling dominan pada Minimarket Mutiara Indah Palembang.

## 5.2 Saran

1. Sebaiknya pihak perusahaan bisa menyediakan area parkir tambahan, agar konsumen yang berbelanja merasakan kenyamanan untuk parkir di Minimarket Mutiara Indah.
2. Persentase yang paling dominan adalah dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) “Kecepatan karyawan dalam menemukan produk yang dicari konsumen” sebesar 79,8% oleh karena itu pihak perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi tersebut.