

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan,
 - a. Pada Indikator *Tangible* memiliki nilai interpretasi skor rata-rata sebesar 83.2% dan dapat dikategorikan sangat puas.
 - b. Pada Indikator *Reliability*, rata-rata interpretasi skor yang diberikan oleh responden adalah 83% dan dapat dikategorikan sangat puas.
 - c. Pada Indikator *responsiveness* diketahui bahwa interpretasi skor nya adalah 80.6% dan dapat dikategorikan sangat puas.
 - d. Pada Indikator keempat *assurance* ini memiliki nilai rata-rata interpretasi skor sebesar 86.7% dan dapat dikategorikan sangat puas.
 - e. Pada indikator *emphaty* memiliki nilai rata-rata interpretasi skor 80.6% dengan kategori sangat puas
2. Indikator yang paling dominan pada variabel kualitas pelayanan adalah indikator *assurance* yang memiliki nilai rata-rata interpretasi skor paling tinggi diantar keempat indikator lainnya. Indikator yang paling rendah pada variabel kualitas pelayanan adalah indikator *responsiveness* dan Indikator *emphaty*, Untuk nilai interpretasi skor rata-rata pada variabel keputusan pembelian adalah sebesar 78.95% dengan kriteria persentase sangat puas. . Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pembelian responden terhadap toko Rus memang telah sesuai dengan setiap item pernyataan pada variabel keputusan pembelian seperti pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternative, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian.

5.2. Saran

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran kepada Toko Rus untuk terus meningkatkan indikator *responsiveness* dan *emphaty* berupa peningkatan sikap cepat tanggap pegawai terhadap permintaan konsumen toko dan sikap ramah pegawai toko terhadap setiap pengunjung.
2. Toko Rus diharapkan terus berinovasi pada indikator *assurance* sehingga dapat terus menjaga kepercayaan konsumen terhadap Toko Rus.