

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil yang didapatkan dari pengumpulan data terhadap responden maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kenyamanan mempunyai berpengaruh positif terhadap kualitas layanan sehingga tinggi rendahnya hubungan kenyamanan dengan kualitas layanan adalah kondisi dimana kita merasa diri kita dihargai, merasa aman, senang dan tidak ada beban pikiran. Kenyamanan perlu didapatkan setiap orang dalam setiap kegiatannya, karena bila tidak nyaman, sesuatu yang dikerjakan tidak akan menjadi maksimal hasilnya.
2. Interaksi personel mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan sehingga tinggi rendahnya interaksi personel menentukan terhadap kuat lemahnya kualitas layanan Karena variabel interaksi personel seperti kenyamanan konsumen dapat mempengaruhi kualitas layanan. Semakin konsumen merasa nyaman berbelanja di perusahaan tersebut maka semakin baik pula layanan yang akan diterima oleh konsumen.
3. Pemecahan masalah mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan sehingga tinggi rendahnya pemecahan masalah menentukan terhadap kualitas layanan. Karena variabel pemecahan masalah seperti penanganan komplain dari konsumen secara langsung dari perusahaan

dapat mempengaruhi kualitas layanan. Semakin cepat penanganan komplain tersebut maka semakin baik pula layanan yang akan diterima oleh konsumen tersebut.

5.2. Saran

Dari kesimpulan yang diperoleh diatas, terdapat saran yang akan di berikan sebagai berikut :

1. Diharapkan perusahaan dapat memberikan manfaat yang dirasakan konsumen ketika mereka menerima pelayanan sesuai dengan waktu dan usaha yang diinvestasikannya untuk pelayanan.
2. Diharapkan perusahaan memberikan pelatihan kepada para karyawannya agar karyawan tersebut dapat memberikan nilai lebih bagi para pelanggan sehingga konsumen juga merasa lebih diperhatikan oleh karyawan perusahaan.
3. Sebaiknya perusahaan membuat divisi khusus untuk menangani masalah retur atau pergantian produk karena hal ini merupakan hal yang kecil namun konsumen memiliki rasa sensitif yang tinggi terhadap hal ini. Penanganan sesegera mungkin dapat membuat konsumen merasa nyaman dan dihargai oleh perusahaan sehingga konsumen akan merasa puas dan berniat untuk kembali berbelanja di perusahaan itu lagi.
4. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memakai analisis data yang berbeda.