BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan skor rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 263,47, berada pada kriteria baik, yang menjelaskan bahwasanya kualitas pelayanan yanga ada pada *Petshop* Clara Cleo Kota Jambi dapat dikategorikan sudah baik. Sedangkan untuk skor rata-rata variabel kepuasan konsumen sebesar 261,22 berada pada kriteria puas, yang menjelaskan bahwasanya responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Petshop* Clara Cleo Jambi
2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *petshop* Clara Cleo Jambi. Yang memiliki makna jika *petshop* Clara Cleo Jambi dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada konsumen, maka hal ini akan diikuti pula dengan semakin meningkatnya kepuasan konsumen.

5.2. Saran

a. Diharapkan dari hasil penelitian ini manajemen Petshop Clara Cleo untuk dapat memberikan arahan serta bimbingan pada setiap karyawannya untuk senantiasa mampu bersikap yang baik dan ramah kepada setiap konsumen. Dan bila perlu manajemen Petshop Clara Cleo dapat memberikan bonus tiap bulannya kepada karyawan terbaik yang mampu memberikan pelayanan yang maksimal dengan bersikap yang baik dan ramah kepada konsumen.

b. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan nilai R Square sebesar 0,738 (73,8%), artinya masih ada factor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebesar 28,2%. Dimana factor lain tersebut menurut Kotler (2011:149) diantaranya yaitu harga, reputasi perusahaan, emosional, kualitas produk dan lainnya.