

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Berkah Alesha Kuningan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang dilakukan oleh Toko Berkah Alesha Kuningan sangat baik dengan berperilaku sopan, ramah, cepat tanggap, dan komunikasi yang baik sehingga pelanggan merasa pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan dan pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan di Toko Berkah Alesha Kuningan
2. Harga yang ditawarkan di Toko Berkah Alesha Kuningan dapat memberi kepuasan pelanggan karena harga yang sesuai dengan kualitas produk yang tidak mengecewakan dan harga yang cukup menarik karena tersedia harga grosir sehingga harga jual lebih murah dan banyak promo menarik salah satunya gratis ongkir dengan jumlah pembelian tertentu.
3. Tingkat kepuasan yang didapat oleh UMKM Berkah Alesha Kuningan sangatlah baik, banyak pelanggan yang mengatakan bahwasanya toko ini memiliki pelayanan yang sangat baik terlebih dalam merespon pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung, banyak pelanggan yang mengatakan bahwa toko ini amat sangat ramah sehingga para pelanggan merasa nyaman dan puas berbelanja di toko ini. Selain itu harga yang ditawarkan juga termasuk terjangkau dengan kualitas produk yang bagus.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, adapun saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya meliputi:

1. Pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa narasumber dimana narasumber tersebut dirasa kurang mendapatkan analisa yang luas. Maka disarankan bagi peneliti selanjutnya, untuk menambah jumlah narasumber agar mendapatkan analisa yang lebih luas.

2. Saran selanjutnya untuk Toko berkah Alesha Kuningan kedepannya diharapkan agar bisa lebih menekankan dan meningkatkan pelayanan dan harga yang dimana hal tersebut nantinya berguna untuk mendapatkan konsumen yang lebih banyak lagi serta mempertahankan konsumen yang lama.

C. Penutup

Alhamdulillahirabil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dosen pembimbing, penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan maaf serta menerima kritik dan saran yang membangun terkait skripsi ini.