

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian pada bab sebelumnya mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Mempengaruhi Minat Beli Konsumen” yang dilaksanakan dengan jenis penelitian kualitatif, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas perilaku pelayanan yang digunakan pada analisis yang dilaksanakan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*. *Tangible* (bukti fisik) yang ada di Jenang Karomah sudah cukup memadai sehingga menimbulkan tanggapan yang cukup baik dari konsumennya. Untuk pelayanan *reliability* di toko Jenang Karomah di rasa masih kurang, hal itu terjadi dikarenakan konsumen yang merasa kecewa karena pegawai kurang memperhatikan konsumen dan terkadang susah untuk dihubungi. *Responsiveness* yang ada di Jenang Karomah sudah baik dan sesuai dengan harapan konsumen. *Empathy* yang ada di Jenang Karomah masih kurang maksimal hal tersebut terlihat dari pegawai yang jarang membalas pesan konsumennya sehingga menimbulkan tanggapan yang kurang baik dari konsumen. *Assurance* yang ada di Jenang Karomah sudah baik dan menimbulkan tanggapan yang positif dari konsumennya.
2. Faktor pendukung dan penghambat pada analisis ini didasarkan pada kualitas pelayanan di Jenang Karomah. Faktor pendukung diantaranya yaitu *tangible* (bukti fisik), *responsiveness*, dan *assurance*. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu *reliability* dan *empathy*.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran-saran yang kemudian bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Adapun saran-saran yang peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Toko Jenang Karomah hendaknya lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang ada terutama pada *reability* (keandalan) dan *emphaty* (empati) agar pelayanan yang diberikan untuk konsumen lebih maksimal dan memunculkan tanggapan yang baik dari konsumen. Selain dari hal tersebut

hendaknya juga dilaksanakan pelayanan untuk penjualan secara on-line atau melalui internet yang sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan melaksanakan penelitian dengan teori penelitian dan objek penelitian yang berbeda demi kemajuan dunia pendidikan.

C. Penutup

Alhamdulillah, berkat pertolongan dan karunia Allah SWT, didasari niat dan kesungguhan akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Mempengaruhi Minat Beli Konsumen” Dengan harapan semoga dapat memberi manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca budiman pada umumnya. Peneliti menyadari dengan sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terjadi kekurangan dan kekhilafan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati memohon para pembaca untuk memberi kritik yang bersifat konstruktif dan membangun dalam upaya penyempurnaan skripsi ini karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT.

Akhir kata peneliti ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga senantiasa mendapat balasan dari Allah SWT, Dzat Azza Wajalla. Amin Yaa Rabbal Alamin.