

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi pada Jelita Fashion Kudus. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada penelitian ini dengan bantuan program SPSS maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Jelita Fashion Kudus.

### B. Saran

Setelah melakukan penelitian pada pelanggan Jelita Fashion Kudus tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi pada Jelita Fashion Kudus maka berdasarkan pengamatan peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan. Artinya kualitas pelayanan yang ada sudah diterima oleh pelanggan Jelita Fashion Kudus dan harus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Untuk itu, Jelita Fashion perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dibangun aspek-aspek penunjang yang cepat dan tepat, system transfer dan memberikan jaminan serta garansi barang dijual.
2. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berdistribusi normal dan signifikan. Artinya pelayanan yang diberikan oleh Jelita Fashion mampu menumbuhkan kepuasan pelanggan yang dirasakan sesuai dengan harapan ekspektasi pelanggan sehingga hal tersebut mendorong pelanggan untuk menjadi loyal dan menginformasikan keberadaan toko kepada teman maupun keluarga. Untuk Jelita Fashion harus mempertahankan kualitas yang telah dibangun dan memperbaiki aspek-aspek penunjang seperti memahami pelanggan terhadap kebutuhan dan harapan, respon cepat terhadap pelanggan agar mampu menjadikan pelanggan sebagai konsumen yang loyal.

### C. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan taufik-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang kita harapkan syafa'atnya kelak di hari kiamat.

Penulis menyadari meskipun dalam penulisan skripsi ini telah berusaha semaksimal mungkin, namun dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Hal itu semata-mata merupakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan yang akan datang untuk mencapai kesempurnaan.

Akhirnya penulis hanya berharap semoga skripsi ini dapat menambah khazanah kelimuan, bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amiin.



