

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Kesimpulan dari pelaksanaan penelitian ini meliputi :

1. Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan diketahui bahwa pelanggan merasa tidak terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh *showroom* dikarenakan pada kelima dimensi *servqual* memiliki nilai negatif yang berarti bahwa kepuasan pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Hasil analisis yang dilakukan berdasarkan diagram kartesius IPA menunjukkan terdapat beberapa atribut yang tergolong pada kuadran 1 dan perlu dilakukan prioritas tindak perbaikan, antribut-atribut tersebut yaitu Fasilitas ruang tunggu yang rapi, Lokasi yang strategis, Tempat parkir yang memadai, Penampilan staff yang rapi, Lingkungan yang nyaman, Ketepatan waktu yang dijanjikan, Pemahaman staff terhadap kebutuhan konsumen, Kepedulian staff terhadap kepuasan konsumen, Mengutamakan kepentingan konsumen dalam bekerja, Selalu diakhiri dengan mengucapkan terima kasih kepada konsumen, dan Staff memiliki nilai moral yang tinggi

#### **6.2. Saran**

Beberapa saran yang disampaikan peneliti adalah:

1. Pengelola showroom dituntut untuk secara konsisten meningkatkan fitur kualitas pelayanannya yang saat ini masih dianggap belum optimal oleh pelanggan, guna mencapai kinerja yang sesuai ekspektasi pelanggan.
2. Studi tambahan disarankan untuk memeriksa faktor-faktor alternatif yang mungkin mempengaruhi pilihan pembelian, untuk menghasilkan hasil yang berkualitas sesuai harapan klien.