

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil judul penelitian pada Mustami Rezki “ *Tailor Shop* ” di Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Di ketahui :

Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen. Hal itu disimpulkan berdasarkan dengan melihat hasil uji hipotesis secara uji t yang menunjukkan kalau nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} . Hasil pengujian H_a dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Mustami Rezki *Tailor Shop* di Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian dari data yang didapatkan , penulis menyimpulkan bahwa pada indikator X , *Reliability* (Kehandalan), *Resvonsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik) dan pada indikator Y, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional, serta Biaya berpengaruh positif pada kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Setelah di lakukan penelitian dan di peroleh suatu kesimpulan Maka dari itu peneliti ingin memberikan beberapa saran khususnya kepada :

1. Bagi pemilik Toko *Tailor Shop* Mustami Rezki agar tidak merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan maupun produk yang sudah di kerjakan, akan tetapi tetap berusaha meningkatkan kepuasan konsumen dengan melayani konsumen dengan ramah dan sopan walaupun di saat keadaan kurang tepat, karena hal itu akan berdampak pada kepuasan konsumen selanjutnya.
2. Bagi Peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama dapat mengembangkan penelitian tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang di teliti.