



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta dimiliki IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh Kualitas Layanan dan Sales Promotioon terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Sunter, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan yang diberikan Alfamart disetujui konsumen sesuai dengan butir pertanyaan diatas
2. Promosi Penjualan yang diberikan Alfamart disetujui konsumen sesuai dengan butir pertanyaan diatas
3. Pelanggan setuju untuk merasa puas setelah berbelanja di Alfamart.
4. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Konsumen pada Alfamart Sunter
5. Promosi Penjualan berpengaruh signifikan positif Kepuasan Konsumen pada Alfamart Sunter.

#### B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan seluruh pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Responden merasa bahwa gerai Alfamart Sunter kurang nyaman dikarenakan terkadang kondisi ruangan yang panas dan operasional Alfamart yang terbuka (load-in barang di jam belanja). Oleh karena itu sebaiknya pihak Alfamart melakukan inovasi dengan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



memperbaiki kondisi ruangan dan mengubah system operasional dari pagi hari dan siang hari menjadi malam hari.

2. Kesigapan karyawan dalam menanggapi permintaan dan harapan konsumen yang pas sehingga konsumen menjadi betah dan cenderung kembali untuk berbelanja, sebagai contoh karyawan kurang sigap dalam menanggapi antrian yang panjang dan kondisi ruangan yang panas, oleh karena itu disarankan agar mengadakan pelatihan terhadap karyawan secara lebih lanjut supaya karyawan menjadi lebih sigap dalam menanggapi permintaan dan harapan konsumen.
3. Pihak Alfamart harus lebih meningkatkan Kualitas Layanan, Promosi Penjualan agar dapat memikat hati dan membuat konsumen merasa puas dan cenderung untuk datang kembali untuk berbelanja

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.