

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian pada bab sebelumnya mengenai “Analisis Kualitas Perilaku 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 Pesona Hijab Kudus sudah cukup memadai sehingga menimbulkan tanggapan yang cukup baik dari konsumennya. Untuk pelayanan reliability di toko Pesona Hijab Kudus 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 Pesona Hijab Kudus sudah baik dan sesuai dengan harapan konsumen. Empathy yang ada di Pesona Hijab Kudus 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 Pesona Hijab Kudus sudah baik dan menimbulkan tanggapan yang positif dari konsumennya.
2. Faktor pendukung dan penghambat pada analisis ini didasarkan pada kualitas pelayanan yang digunakan. Faktor pendukung diantaranya yaitu tangible (buktifisik), responsiveness, dan assurance. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu reliability dan empathy.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan untuk laporan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna. Meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini masih banyak keterbatasan penelitian yakni penelitian ini hanya memfokuskan pada satu obyek yaitu Toko Pesona Hijab Kudus.

C. 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 Pesona Hijab Kudus hendaknya lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang ada terutama pada reability (keandalan) dan emphyaty (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 kejuaan dunia pendidikan.

D. Penutup

Alhamdulillah, berkat pertolongan dan karunia Allah SWT, didasari niat dan kesungguhan akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Perilaku 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.