

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

#### 5.1 Kesimpulan

Tingkat kepuasan pelanggan di Supermarket Ramayana Salatiga secara rata-rata adalah sebesar 85,31%, yang masuk dalam range skala pengukuran > 80% yang menunjukkan bahwa konsumen pelanggan Supermarket Ramayana Salatiga sudah merasa puas.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu :

- 1) Hendaknya lebih memperhatikan tempat belanja yang nyaman, karena hal ini merupakan unsur utama yang diinginkan oleh pelanggan dan membawa *image* yang baik bagi perusahaan, maka tempat belanja masih harus ditingkatkan kenyamanannya.
- 2) Produk yang dijual mempunyai kualitas yang baik harus tetap dipertahankan untuk membuat konsumen tetap puas.

- 3) Produk dijual dengan harga lebih murah harus tetap dipertahankan dengan cara pemberian potongan harga khusus pada produk tertentu, sehingga produk yang dijual masih terjangkau oleh konsumen.
- 4) Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan kinerjanya dari pramuniaga yang harus selalu siap melayani konsumen.
- 5) Tempat parkir perlu diperluas lagi dan penambahan tenaga keamanan parkir serta kendaraan yang keluar harus menunjukkan STNK.

