

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilaksanakan tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada kios daging Rezky di pasar tradisional Kota Padang Panjang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkatan loyalitas pelanggan pada Kios Daging Rezky kategori tertinggi terdapat pada tingkatan committed buyer, yaitu konsumen tidak hanya puas terhadap pelayanan, tetapi juga berkomitmen untuk terus membeli dan merekomendasikan produk kepada orang lain.
2. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (tangibles), empati (empathy), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness) dan jaminan (assurance), secara umum memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji signifikansi, diketahui bahwa dimensi bukti fisik, jaminan, dan daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kios Daging Rezky.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini yaitu:

1. Kios Daging Rezky yang tergolong dalam kategori committed buyer, disarankan agar pengelola kios terus mempertahankan serta memperkuat hubungan dengan pelanggan melalui strategi relationship marketing.
2. Berdasarkan hasil penelitian, Dimensi kehandalan (reliability) dan empati (empathy) dalam penelitian ini tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pedagang disarankan untuk

meningkatkan aspek kehandalan dengan memastikan konsistensi pelayanan seperti keteraturan jam buka dan ketersediaan stok daging sesuai permintaan. Sementara itu, peningkatan empati dapat dilakukan dengan memberikan perhatian lebih kepada kebutuhan individu pelanggan, seperti memberikan layanan konsultasi sederhana tentang jenis daging yang cocok untuk berbagai jenis masakan, serta menjaga sikap ramah dan perhatian terhadap keluhan atau masukan dari konsumen.

