

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Uji validitas angket dengan item soal nomor 1 sampai 20, diketahui bahwa seluruh angket yang digunakan dalam pengumpulan data dilaporkan dinyatakan layak dan valid untuk digunakan, dimana $r_{xy} > r_{tabel}$.
2. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap komitmen konsumen. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bumdes Mekar Desa Lombuzaua maka akan semakin meningkatnya komitmen konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai pada α 0,05. Sehingga dapat dinyatakan hipotesis H_a yang menyatakan hasil Uji T yang menunjukkan bahwa t_{hitung} 3,798 > t_{tabel} 2,042 dan sig. 0,000 < “Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Konsumen Pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara” diterima berdasarkan asumsi hipotesis sebelumnya.
3. Besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Konsumen Pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara adalah 32,49%.

5.2 Saran

Dari penelitian diatas, maka peneliti sarankan beberapa hal yaitu:

1. Disarankan kepada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua supaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga komitmen konsumen bisa terlaksana dengan baik dan efektif sesuai dengan perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya.
2. Disarankan kepada BUMDes Mekar Desa Lombuzaua, untuk meningkatkan hubungan ikatan emosional kepada konsumen.

3. Disarankan kepada BUMDes Mekar Desa Lombuzaua, merespon konsumen dengan daya tanggap, dalam hal pemberian pelayanan cepat jika diperlukan dan menanggapi pertanyaan.
4. Disarankan kepada BUMDes Mekar Desa Lombuzaua untuk selalu menyajikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan memberi jaminan kepada konsumen supaya mendapatkan kepercayaan dan komitmen konsumen.
5. Bagi para akademisi dan pembaca untuk memperluas penelitian dengan mempertimbangkan variabel lainnya yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan misalnya kepuasan konsumen, kondisi pasar, tersedianya bahan baku, volume produksi, kapasitas mesin atau teknologi dan lain-lain sebagainya. Dan bagi peneliti selanjutnya diharapkan dimasa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data dan rujukan untuk penelitian dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan informasi yang lebih lengkap dan lebih luas.