

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV , maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

1. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Yevame Laundry Medan. Dengan demikian hipotesis pertama dapat diterima.
2. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Yevame Laundry Medan. Dengan demikian hipotesis pertama dapat diterima.
3. Kedua variabel tersebut yaitu *Responsiveness* dan Lokasi secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Yevame Laundry Medan. Dengan demikian hipotesis ketiga dapat diterima.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel *Responsiveness* dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, baik secara parsial maupun simultan, maka dapat diberikan saran pada penelitian ini.

1. Tetap mempertahankan kedisiplinan waktu dalam menyelesaikan pelayanan

dan menjamin hilangnya noda pada saat pencucian. Yevame Laundry lebih memperhatikan kecepatan ketika pelanggan datang sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama. Yevame Laundry juga harus meningkatkan pemberian informasi pada pelanggan mengenai pelayanan apa saja yang tersedia sehingga memudahkan pelanggan dalam menentukan pilihannya.

2. Yevame Laundry sebaiknya mencari lokasi yang memiliki tempat parkir memadai yang cukup untuk pelanggannya, Sehingga tidak mengganggu pengguna jalan lainnya. Yevame Laundry lebih memperhatikan kerapian di tempat usahanya. Dengan demikian, tempat usaha Yevame Laundry tidak terlihat sempit. Memperhatikan kebersihan seperti membersihkan sampah yang berserakan agar pelanggan merasa nyaman.