# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul *Minat beli calon konsumen sebagai implikasi dari Pualitas Pelayanan pada PT Kalmar Jaya di Bandung* maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan Pada PT Kalmar Jaya Bandung dinilai mampu bersaing dengan pesaingnya dimana *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) merupakan indikator untuk mengukur hal tersebut. Indikator *Tangibles* (bukti langsung) memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori mampu bersaing, sedangkan *Responsiveness* (daya tanggap) memperoleh skor terendah dengan kategori tidak mampu bersaing
2. Minat Beli Konsumen pada PT.Kalmar Jaya Bandung yang didalamnya diukur melalui 4 indikator yaitu minat transaksional, minat referensial, minat preferensial, dan minat eksploratif ada pada kategori Cukup Mampu bersaing. Adapun minat transaksional memperoleh skor tertinggi dengan kategori mampu bersaing, sedangkan minat eksploratif memperoleh skor terendah dengan kategori cukup mampu bersaing.

3. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Konsumen di PT Kalmar Jaya Bandung, hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Konsumen di PT Kalmar Jaya Bandung.

## 5.2 Saran

Dari hasil analisis yang telah dibuat, maka saya mencoba untuk memberikan beberapa masukan kepada pihak perusahaan berupa saran-saran sebagai bahan pertimbangan dalam *Minat beli calon konsumen sebagai implikasi dari kualitas pelayanan pada PT Kalmar Jaya di Bandung*, antara lain:

1. Kualitas Pelayanan yang ada di PT Kalmar Jaya Bandung ini sudah berjalan dengan tingkat mampu bersaing. Namun adapun hal yang disarankan oleh peneliti yaitu dalam hal *Responsiveness* (daya tanggap). Perusahaan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik saat ada konsumen yang ingin menanyakan informasi terkait produk yang dimiliki. Selain itu keramahan karyawan terhadap konsumen merupakan poin penting bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kepercayaan dan memberikan kepuasan yang diharapkan kepada konsumen.
2. Minat Beli yang ada di PT Kalmar Jaya Bandung ini sudah berjalan dengan tingkat cukup mampu bersaing. Namun adapun hal yang disarankan oleh peneliti yaitu adalah diharapkan perusahaan harus lebih bisa meyakinkan kepada konsumen bahwa produk yang dimiliki oleh

perusahaan merupakan *cluster* yang lebih unggul dibandingkan dengan *cluster* lainnya karena di bangun dengan tingkat kedetailan yang tinggi sehingga konsumen dapat tertarik untuk membeli produk yang ada. Selain itu juga perusahaan juga diharapkan dapat memberikan citra yang menjadi ciri khas dari PT Kalmar Jaya dengan memberikan aksen yang unik dan lebih menarik perhatian konsumen.

3. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Konsumen bisa dibilang baik, pada kondisi ini diharapkan bisa di manfaatkan perusahaan untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan yang terbaik sehingga minat beli konsumen terhadap perusahaan akan tumbuh dan sebuah tujuan perusahaan akan tercapai.