

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di salon (studi kasus di Atlantic salon).

Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di salon.
2. Reliabilitas/ kehandalan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di salon.
3. Daya tanggap tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di salon.
4. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di salon.
5. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di salon.
6. Variabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tentang analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di salon (studi kasus di Atlantic Salon), maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Melihat pada variabel bukti fisik, saran untuk Atlantic Salon yaitu senantiasa untuk *upgrade* atau meningkatkan fasilitas dan peralatan yang ada di salon dengan modern mengikuti perkembangan jaman yang ada saat ini, sehingga kepuasan pelanggan mengalami peningkatan.
2. Berkaitan dengan variabel reliabilitas/ kehandalan, karyawan sebaiknya meningkatkan *skill* yang dimiliki dan menyesuaikan kebutuhan pelanggan. Atlantic salon juga harus berupaya untuk melakukan *training* atau pelatihan karyawan kepada karyawannya agar *skill* yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkat sehingga tercipta kepuasan pelanggan di salon tersebut.
3. Berkaitan dengan variabel daya tanggap, karyawan sebaiknya melakukan evaluasi mengenai daya tanggap untuk ditingkatkan agar daya tanggap tidak rendah atau menurun untuk menciptakan kepuasan pelanggan.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan menambah serta mengembangkan variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini, seperti ; harga, promosi, lokasi, k3(kesehatan dan keselamatan kerja), *branding*, dll. Selain itu, penggunaan objek dapat lebih luas, sehingga memberikan hasil yang lebih baik.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa terdapat beberapa keterbatasan yang membuat proses penelitian ini cukup menyita waktu, adapun beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Ketidakpastian jumlah pelanggan yang menggunakan jasa di Atlantic Salon.
2. Beberapa pelanggan tidak bersedia untuk mengisi kuesioner.
3. Pendekatan yang kurang optimal terhadap responden karena keterbatasan waktu oleh peneliti.