BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Peneliti ini bertujuan untuk menguji, menganalisis dan mengetahui besarnya pengaruh kualitas jasa yang diberikan terhadap kesetiaan pelanggan di Salon Johnny Andrean. Penelitian ini menggunakan sampel para pelanggan yang pernah menggunakan jasa Salon Johnny Andrean. Peneliti memilih lokasi penyebaran kuesioner secara acak, tetapi sebagian besar responden merupakan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan cara menyebarkan 100 kuesioner kepada 100 orang pelanggan Salon Johnny Andrean. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel *independen* (X) dan kesetiaan pelanggan sebagai variabel *dependen* (Y). dalam variabel kualitas juga terdiri dari 5 dimensi atau subvariabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*.

Hasil adjusted R square untuk kualitas pelayanan terhadap kesetiaan pelanggan sebesar 63.1%, dari hasil tersebut maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kesetiaan pelanggan sebesar 63.1% dan sisanya 36.9% dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka penulis menyarankan beberapa saran untuk Salon Johnny Andrean Bandung, diantaranya :

1. Sebaiknya manajemen Salon Johnny Andrean melaksanakan setiap upayanya dengan maksimal agar kualitas pelayanan benar-benar dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan pelanggan. Khususnya yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan, sebaiknya manajemen lebih fokus untuk meningkatkan kinerjanya.
2. Ada beberapa dimensi Salon Johnny Andrean yang masih dirasakan kurang sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga masih perlu diperbaiki oleh manajemen, diantaranya :
 - Untuk dimensi *emphaty*, Salon Johnnya Andrean bisa lebih mengoptimalkan dengan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, mengutamakan kepentingan pelanggan dan peka terhadap kebutuhan pelanggan.
 - Untuk dimensi *reliability*, para karyawan Salon Johnny Andrean disarankan untuk lebih sigap dan langsung melayani pelanggan yang baru datang sehingga dapat mempercepat pelayanan yang yang diberikan, selain itu para karyawan juga harus menangani kosumen dengan tepat sesuai dengan permintaan pelanggan.
3. Dari beberapa dimensi yang masih diragukan kualitasnya oleh pelanggan, secara keseluruhan penulis menyarankan agar manajemen Salon Johnny Andrean dapat menerapkan dimensi kualitas pelayanan

dengan baik dan membuat standarisasi untuk kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan dimensi tersebut. Sehingga karyawan dapat melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh manajemen. Karena dengan meningkatnya kualitas pelayanan, secara otomatis kepuasan pelanggan akan terbentuk dan ikut meningkat.