

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan berdasarkan analisis pembahasan serta uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas jasa yang diberikan oleh Jerry`s Reflexology sudah baik. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada responden yang ada dimana sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kualitas jasa Jerry`s Reflexology.
2. berdasarkan penelitian responden dapat dikatakan memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi, karena sebagian besar responden memilih untuk kembali datang melakukan pijat refleksi di Jerry`s Reflexology. Selain itu konsumen memberikan informasi yang baik dan positif serta merekomendasikan Jerry`s Reflexology kepada konsumen lain.
3. korelasi di antara kualitas jasa dan kepuasan konsumen adalah positif, cukup kuat dan searah. Hal itu didapat dari perhitungan koefisien korelasi rank Spearman yang bernilai positif dengan  $r_s = 0.547$ . berarti hipotesis yang diajukan oleh penulis, yaitu jika kualitas jasa perusahaan ditingkatkan maka kepuasan konsumen akan meningkat, ternyata benar. Dari analisis statistik uji diperoleh nilai sig (2-

tailed) = 0.000 < 0.05 maka diperoleh kesimpulan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas jasa dengan kepuasan konsumen.

4. Pengaruh antara kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan analisis koefisien determinasi ternyata cukup besar yaitu 29.92%. Sedangkan sisanya sebesar 70.08% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

## 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas. Penulis mencoba memberikan beberapa saran yang mungkin dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dan masukan bagi Jerry`s Reflexology di masa yang akan datang, yaitu:

1. Mengingat bahwa persaingan yang ada dalam bidang pijat refleksi ini semakin ketat dari waktu ke waktu. Maka Jerry`s Reflexology sebaiknya perlu lebih baik lagi dalam meningkatkan citra dirinya dengan ciri khas yang dimiliki Jerry`s Reflexology itu sendiri yang berbeda dari pesaingnya. Hal ini untuk menghindari beralihnya konsumen ke tempat pijat refleksi pesaing yang jauh lebih baik.
2. Jerry`s Reflexology harus lebih meningkatkan kualitas jasa dalam hal :
  - a. *Understanding / knowing the customer*, pelatihan pelayan perlu ditingkatkan, agar pelayan dapat mengerti akan kebutuhan konsumen.
  - b. *Reliability*, pelatihan bagi pelayan sehingga pelayan dapat lebih diandalkan.

- c. *Competence*, pelatihan bagi pelayan agar pelayan lebih terampil dan memperluas pengetahuan agar pelayan dapat melayani konsumen dengan lebih baik.
3. Pemilik perlu mengadakan survei secara berkala untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah dilakukan oleh Jerry`s Reflexology tersebut telah memenuhi harapan dan memuaskan para konsumennya. Serta untuk mengetahui posisi Jerry`s Reflexology bagi para konsumennya dibanding dengan para pesaing lainnya.
4. Jerry`s Reflexology harus memperhatikan kepuasan para konsumennya dengan memperhatikan kepuasan para konsumennya dengan mempertahankan pelayanan-pelayanan yang sudah dianggap memuaskan dan diharapkan kualitas tersebut dapat terus ditingkatkan sehingga dengan demikian para konsumen akan merasa lebih puas atas jasa pelayanan yang diberikan oleh Jerry`s Reflexology.
5. Pada akhirnya diharapkan Jerry`s Reflexology tetap dan terus menjalin hubungan baik dengan para konsumennya.