

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan sesuai dengan tujuan penelitian, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Dari hasil pembahasan, dapat dikatakan bahwa kualitas jasa pada pelayanan jasa Salon Stefanny, sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju (skor 4) dan netral (skor 3). Kualitas jasa Salon Stefanny cukup baik dilihat dari pelayanan jasa berupa *tangible* (peralatan yang modern , fasilitas fisik yang menarik secara visual, dan penampilan karyawan yang rapih), *reliability* (ketepatan waktu, kesediaan memecahkan masalah dan pelayanan yang tepat), *responsiveness* (kepastian pemberian layanan, pelayanan yang cepat, kesediaan membantu konsumen dan merespons permintaan konsumen), *assurance* (perilaku karyawan membuat konsumen percaya, rasa aman dalam bertransaksi, karyawan yang bersikap sopan, dan pengetahuan karyawan yang memadai) serta *empathy* (perhatian individual dan personal kepada konsumen, jam operasi yang tepat bagi semua konsumen, mengutamakan kepentingan konsumen serta memahami kebutuhan spesifik konsumen).
2. Dari hasil pembahasan, dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa Salon Stefanny, cukup tinggi. Hal ini

dapat dilihat dari jawaban responden yang mayoritas menjawab Memuaskan (skor 4) dan netral (skor 3). Kepuasan konsumen Salon Stefanny cukup tinggi terhadap pelayanan jasa berupa *tangible* (peralatan yang modern, fasilitas fisik yang menarik secara visual, dan penampilan karyawan yang rapih), *reliability* (ketepatan waktu, kesediaan memecahkan masalah dan pelayanan yang tepat), *responsiveness* (kepastian pemberian layanan, pelayanan yang cepat, kesediaan membantu konsumen dan merespons permintaan konsumen), *assurance* (perilaku karyawan membuat konsumen percaya, rasa aman dalam bertransaksi, karyawan yang bersikap sopan, dan pengetahuan karyawan yang memadai) serta *empathy* (perhatian individual dan personal kepada konsumen, jam operasi yang tepat bagi semua konsumen, mengutamakan kepentingan konsumen serta memahami kebutuhan spesifik konsumen).

3. Dengan menggunakan bantuan alat statistik yaitu statistika parametrik dengan Analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis kausal (sebab-akibat) yang dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan resiko kesalahan sebesar 5 %, terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* baik secara bersama-sama maupun secara individu terhadap *Kepuasan Konsumen (Y)* Salon Stefanny dimana persamaan regresinya :

$$Y = 22,880 + 0,720 X_1 + 0,717 X_2 + 0,812 X_3 + 0,828 X_4 + 0,509 X_5$$

4. Arah keberpengaruhannya antara variabel *Tangible (X₁)*, *Reliability (X₂)*, *Responsiveness (X₃)*, *Assurance (X₄)* dan *Empathy(X₅)* terhadap *Kepuasan*

Konsumen (Y) positif, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi (b_0 , b_1 , b_2 , b_3 , b_4 dan b_5) yang bertanda positif sehingga dapat disimpulkan bahwa *semakin Baik Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan konsumen Salon Stefanny.*

5. Sedangkan besarnya pengaruh antara variabel *Tangible (X_1)*, *Reliability (X_2)*, *Responsiveness (X_3)*, *Assurance (X_4)* dan *Empathy(X_5)* bersama-sama terhadap *Kepuasan Konsumen (Y)* Salon Stefanny. dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (KD) sebesar 80,6%. Hal ini berarti 80,6% perubahan-perubahan *Kepuasan Konsumen* dipengaruhi oleh *Tangible (X_1)*, *Reliability (X_2)*, *Responsiveness (X_3)*, *Assurance (X_4)* dan *Empathy(X_5)* secara bersama-sama. Sedangkan sebesar 19,4% *Kepuasan Konsumen* dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian di Salon Stefanny tentang pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen, maka masukan untuk Salon Stefanny, yaitu:

1. Memperbaiki performa seragam pakaian karyawan, diantaranya dilakukan dengan cara mengubah desain seragam karyawan, agar lebih menarik perhatian konsumen.
2. Memperbaiki tingkat kecepatan dan kemudahan dalam melayani konsumen, dengan cara menambahkan personil karyawan, khususnya

bagian yang berhubungan langsung dengan konsumen, agar disaat kondisi salon sedang ramai, konsumen dapat dilayani semua.

3. Sebaiknya karyawan lebih sering mengikuti seminar-seminar dan workshop yang bertujuan untuk mengetahui perkembangan trend kecantikan maupun pewarnaan rambut serta segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan salon.
4. Sebaiknya Salon Stefanny memperhatikan keadaan lingkungan salon tentang tempat parkir kendaraan yang lebih baik di perbesar dan mempertahankan kebersihan halaman luar salon, agar konsumen lebih merasa nyaman.
5. Salon Stefanny sebaiknya lebih memperhatikan sirkulasi udara sehingga para konsumen merasa nyaman dalam menunggu proses pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Salon Stefanny.