

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN DAN KETERBATASAN

PENELITIAN

5.1 Simpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan dari bab sebelumnya, maka diperoleh simpulan sebagai berikut ini.

1. Kualitas layanan yang dirasakan para responden / pelanggan yang pernah menggunakan jasa layanan salon ANATA tinggi. Para pelanggan merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan, hal ini terbukti dengan tingginya jawaban para responden yang menyatakan bahwa kualitas layanan di salon ANATA baik. Mayoritas (51,4%) para responden memberi pernyataan setuju (4) mengenai pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
2. Kepuasan yang dirasakan para responden / pelanggan yang pernah menggunakan jasa layanan salon ANATA cukup tinggi. Para pelanggan merasa bahwa mereka cukup puas, meskipun tidak sedikit dari para responden tersebut merasakan ragu – ragu atas kepuasan yang dirasakan. Ini dibuktikan dengan tingginya jawaban netral / ragu – ragu (3) pada urutan pertama (40,9%) dan setuju (4) pada urutan kedua (28,4%), yang artinya meskipun para responden merasa ragu, tapi pada level ini, mereka masih cukup merasa puas terhadap salon ANATA.

3. Komunikasi positif *word of mouth* yang dilakukan oleh para responden / pelanggan yang pernah menggunakan jasa layanan salon ANATA kurang baik. Para responden yang pernah menggunakan jasa layanan salon ANATA tidak terlalu antusias untuk menyebarkan informasi positif kepada pihak lain, hal ini dapat dibuktikan dengan rendahnya jawaban yang dinyatakan oleh para responden mengenai pertanyaan positif mengenai komunikasi *word of mouth*. Para responden mayoritas menjawab netral / ragu – ragu (3) pada urutan pertama (39,1%) dan tidak setuju (2) pada urutan kedua (25,6%) mengenai pertanyaan positif komunikasi *word of mouth*.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 27.2%, sedangkan sisanya 72.8% dipengaruhi oleh faktor lain. hal ini mendukung pernyataan yang dinyatakan oleh Fandi Tjiptono dalam *Manajemen Jasa* (1996 : 54), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi *word of mouth*. Besarnya pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap komunikasi *word of mouth* sebesar 22.6%, sedangkan sisanya 77.4% dipengaruhi oleh faktor lain. Ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Brown et al, 2005 dan Fullerton, 2005) dalam jurnal penelitiannya, bahwa kepuasan pelanggan berhubungan kuat secara positif terhadap WOM.
6. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi *word of mouth*. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap komunikasi

word of mouth sebesar 29%, sedangkan sisanya 71% dipengaruhi oleh faktor lain. Ini mendukung pernyataan Harrison – Walker (2001), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap komunikasi WOM.

7. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat memengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung WOM. Secara tidak langsung pengaruh kualitas layanan terhadap WOM dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai partial mediation.

5.2. Implikasi Dan Saran bagi Pihak Salon ANATA

Peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sangat tinggi. Hal ini mampu memicu dan mempengaruhi para konsumen untuk melakukan komunikasi *word of mouth* secara positif. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai fenomena yang terjadi, diantaranya sebagai berikut ini.

1. Dari penelitian ini didapatkan hasil, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Pihak salon ANATA hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang ada di salon. Pada saat ini, kualitas pelayanan salon ANATA sudah cukup baik, namun alangkah lebih baik jika peningkatan kualitas pelayanan di lakukan perbaikan secara terus menerus, agar para konsumen semakin puas terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan, karena pada bisnis jasa, kualitas pelayanan adalah

jantung kehidupan sebuah perusahaan, jika kualitas pelayanan tidak diperhatikan dengan baik, maka bukan tidak mungkin kepuasan pelanggan akan menurun, akibatnya loyalitas pelanggan terhadap pihak salon menurun bahkan pelanggan mungkin saja berpindah menggunakan jasa layanan salon lain (pesaing).

2. Penelitian ini memberikan hasil dan gambaran nyata bahwa kepuasan pelanggan akan mempengaruhi penyebaran komunikasi positif melalui *word of mouth*. Citra baik sebuah perusahaan sangat penting, guna menjaga loyalitas konsumen yang ada, ataupun menarik minat bagi konsumen yang belum loyal. Ini menjadikan sebuah nilai kepuasan pelanggan menjadi penting. Pihak salon ANATA saat ini cukup mampu memberikan kepuasan, namun berdasarkan data deskriptif, sebagian konsumen mulai merasakan kurang puas, indikator tersebut dapat diketahui dari banyaknya intensitas para pelanggan yang menjawab netral / ragu – ragu (3), oleh karena itu pihak salon ANATA harus mulai memperhatikan dan memikirkan strategi – strategi baru agar dapat meningkatkan kepuasan para pelanggan salon, mungkin salah satunya memberikan pelayanan full (cuci rambut, perawatan rambut, masker rambut) gratis bagi pelanggan yang telah melakukan transaksi pada akumulasi tertentu.
3. Penelitian ini memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi positif *word of mouth*. Oleh karena itu pihak salon harus memperhatikan kualitas pelayanan yang baik, agar tercipta citra yang baik di mata masyarakat khususnya bagi para pelanggan salon, mengenai kualitas pelayanan yang dimiliki oleh pihak salon ANATA.

4. Penelitian ini juga menemukan indikator kurang baik, yaitu rendahnya keinginan para pelanggan untuk menyebarkan berita positif (*word of mouth*) mengenai salon ANATA. Hal ini terjadi mungkin dikarenakan rendahnya hubungan personal antara pihak salon terhadap para pelanggannya. Peneliti memberikan saran pada pihak salon untuk memberikan perlakuan kepada para pelanggan layaknya keluarga sendiri, agar tercipta ikatan emosional, dan tentu saja diharapkan terjadi peningkatan loyalitas pelanggan sehingga para pelanggan mau merekomendasikan kepada pihak lain untuk menggunakan jasa layanan salon ANATA.

5.3. Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Mendatang

Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari berbagai keterbatasan dan kendala yang dihadapi dalam melakukan penelitian ini, oleh karena itu peneliti merasa perlu untuk memberikan saran bagi penelitian selanjutnya, agar hasil penelitian selanjutnya lebih baik.

1. Penelitian ini hanya terbatas pada sampel di lingkungan sekitar Universitas Kristen Maranatha, sehingga hasil dari penelitian ini belum dapat di generalisasikan. Peneliti menyarankan, agar penelitian ini dapat di generalisasikan dengan lingkup penelitian yang diperluas.
2. Responden tidak mengerti mengenai masalah yang sedang diteliti, sehingga membuat data yang diperoleh kurang baik. Peneliti menyarankan, untuk penelitian selanjutnya, maka sebaiknya peneliti menjelaskan terlebih dahulu

menganai apa yang hendak ditelitinya terlebih dahulu, agar responden mengerti dan bisa menjawab dengan sebaik – baiknya.

3. Penggunaan bahasa dalam instrumen butir – butir pertanyaan yang kurang mampu dimengerti oleh para responden. Peneliti memberikan saran kepada peneliti berikutnya agar memperhatikan penggunaan tata bahasa yang mudah dimengerti oleh para responden.
4. Penelitian ini hanya memfokuskan kepada setting jasa salon. Sehingga hasilnya tidak bisa digeneralisasi ke setting lain. Penelitian akan datang sebaiknya difokuskan ke seluruh setting jasa. Misalnya untuk jasa kategori people processing, possession processing, mental stimulus processing dan information processing.