

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Universitas Kristen Maranatha. Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada *ZenFamilySpa&Reflexology*
2. Terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *ZenFamilySpa&Reflexology*

#### 5.2 Saran

Saran yang diajukan penulis dari hasil penelitian ini adalah;

1. Memiliki kualitas layanan yang baik sangat penting bagi perusahaan pemberi jasa. Penting untuk dilakukan *survey* berkala guna mempertahankan keunggulan yang sudah ada. Memberikan traning latihan pada penyedia jasa penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
2. *Zen Family Spa and Reflexology* dapat memberikan pertanyaan kepada konsumen tentang kepuasan setelah mencoba jasa di *Zen Family Spa and Reflexology*. Serta

mengapresiasi masukan dan keluhan dari konsumen untuk menjadi bahan masukan perusahaan.

3. Memberikan paket harga yang lebih menarik agar dapat lebih menarik minat konsumen baru untuk mencoba.
4. Menurut butir pertanyaan A2. Sebanyak 33 responden mengeluhkan fasilitas parkir yang mudah. *Zen Family Spa & Reflexology* sebaiknya menambah atau memberikan alternatif parkir untuk kenyamanan konsumen.
5. Menurut butir pertanyaan C3. Sebanyak 33 Responden menjawab tidak setuju dan 4 responden menjawab sangat tidak setuju mengenai karyawan *Zen Family Spa & Reflexology* akan mengingat nama mereka. Panggilan nama pada pelanggan dapat diganti dengan menggunakan panggilan yang lebih umum tanpa penggunaan nama. Karna keterbatasan karyawan dalam mengingat nama konsumen.