

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi pada Pelanggan Hen's Salon Bandung adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh dari komponen *Service Quality* yang terdiri dari Tangible (X_1), Empathy (X_2), Reliability (X_3), Responsive (X_4), Assurance (X_5) dan Hen's Salon terdapat pengaruh signifikan terhadap dimensi dari *Service Quality* tersebut, sebesar 37,10% sedangkan sisanya 62,9% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Di antara kelima variabel tersebut variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah Tangible dengan nilai signifikansi sebesar 66,9%. Sedangkan Empathy sebesar 0,00%, Responsive sebesar 5,1%, Reliability sebesar 0,00%, dan Assurance sebesar 9,3% berpengaruh Dominan terhadap Kepuasan Pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti ingin memberikan saran kepada pihak perusahaan dan peneliti lain yang tertarik untuk meneliti topik yang sama atau serupa dengan peneliti. Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi penyedia jasa, bila masih ingin tetap bersaing dengan perusahaan-perusahaan jasa lainnya, alangkah baiknya mulai lagi memperhatikan tentang *Service Quality* yang mempunyai dimensi Tangible, Empathy, Resposive, Reliability, Assurance yang dimiliki perusahaan. Terutama pada Tangible karena diantara kelima dimensi yang ada dimensi Tangible itu mempunyai daa pengaruh yang kurang signifikan.
2. Bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti topik yang sama atau serupa dengan peneliti, sebaiknya peneliti lain menambahkan lebih banyak lagi teori-teori mengenai *Service Quality* dan Kepuasan Pelanggan karena ini merupakan ilmu yang menarik dalam bidang *marketing*. Selain itu, peneliti lain juga sebaiknya menambahkan jumlah sampel penelitian, jasa lainnya misalnya tidak hanya meneliti pada salon saja tapi bisa dilakukan pada bidang usaha jasa yang menarik lainnya