

## **Bab V**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Tujuan dari penelitian yaitu menganalisis proses kualitas pelayanan yang dilakukan Widya salon terhadap pelanggan. Setelah melakukan penilaian konsumen melalui kuisisioner maka dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa yang diberikan Widya salon baik. Hal tersebut dapat dilihat dari rata-rata lima variabel kualitas jasa yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang mana seluruhnya memiliki rata-rata lebih besar dari 4. Upaya yang telah dilakukan Widya salon diantaranya adalah menciptakan suasana yang nyaman di salon, meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan, memberikan layanan transaksi dengan menggunakan kartu kredit, membangun hubungan baik dengan konsumen dan upaya-upaya lainnya.
2. Dalam pengukuran pengaruh antara kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan di Widya salon dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan. Diantara 5 karakteristik kualitas jasa terdapat dua karakteristik yang memiliki hubungan yang cukup kuat yaitu keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*). Berdasarkan fakta tersebut maka perusahaan harus lebih memperhatikan dan mengusahakan untuk meningkatkan kualitas keandalan dan jaminan untuk dapat lebih meningkatkan loyalitas konsumennya.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan, serta kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis hendak memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi perusahaan yaitu :

1. Dalam rangka memperbaiki dimensi keandalan (*reliability*)
  - Widya salon diharapkan untuk mengikuti model yang sedang ada di masyarakat dan berusaha untuk menciptakan model dan gaya baru yang dapat diterima oleh masyarakat.
  - Widya salon harus lebih melatih karyawannya untuk melakukan pekerjaan secara cepat, cermat dan sesuai dengan prosedur. Diantara karyawan diharapkan dapat berbagi kemampuan dengan karyawan yang lain agar dapat meningkatkan kualitas kemampuan dari semua karyawan.
  - Widya salon membuat sebuah standar prosedur pelayanan yang dapat berguna sebagai acuan bagi setiap karyawan dalam memberikan pelayanannya.
2. Dalam rangka memperbaiki dimensi jaminan (*assurance*)
  - Karyawan Widya salon harus memiliki sifat dapat dipercaya oleh konsumen yang datang. Dalam membangun hubungan dengan konsumen karyawan diharapkan tidak terlalu mencampuri masalah pribadi konsumen. Tetapi apabila terdapat konsumen yang menceritakan

hal pribadinya maka karyawan harus dapat menjaga rahasia pribadi konsumen tersebut.

- Untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi konsumen dalam melakukan transaksi, maka karyawan diharapkan untuk tidak meminta uang *tips* kepada konsumen yang datang. Selain itu perusahaan untuk memudahkan dalam pembayaran maka perusahaan menyediakan layanan kartu kredit agar konsumen dapat melakukan pembayaran tidak tunai melalui kartu kreditnya.

3. Dalam rangka memperbaiki dimensi bukti fisik (*tangible*).

- Widya salon diharapkan untuk lebih menambah peralatan yang ada yang lebih *modern* untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan pelayanan yang lebih bervariasi sesuai dengan kebutuhan konsumen.
- Untuk dapat menarik konsumen dan memberikan nilai lebih kepada konsumen maka desain ruangan salon dapat disesuaikan sesuai dengan momen-momen tertentu. Misalnya dalam momen natal, lebaran, tahun baru imlek, hari valentine, dan momen-momen lainnya yang dapat menambah kenyamanan dan daya kreasi di salon.

4. Dalam rangka memperbaiki dimensi daya tanggap (*responsiveness*).

- Ketika konsumen datang ke Widya salon, karyawan langsung menagani konsumen. Pihak manajemen lebih mendisiplinkan dan

mengatur tugas karyawan agar karyawan lebih sigap ketika konsumen datang Widya salon dan dapat secepatnya memberikan pelayanan.

5. Dalam rangka memperbaiki dimensi empati (*emphaty*).
  - Karyawan meningkatkan kepedulian dan perhatian secara personal kepada setiap konsumen agar dapat tercipta hubungan yang baik antara konsumen dan perusahaan. Diharapkan dengan terjalin hubungan yang baik melalui karyawan , maka dapat meningkatkan loyalitas konsumen Widya salon.