

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan pembahasan dalam Bab 4, penulis menarik kesimpulan dan mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai sumbangan pemikiran untuk Cha-Chang Salon di Bandung.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Cha-Chang Salon di Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang Salon berkaitan dengan lima variabel utama dalam *excellent service* (pelayanan yang unggul), yaitu berwujud, keandalan, kepastian, daya tanggap dan empati, kelima variabel utama tersebut harus dapat dilakukan oleh seluruh karyawan dalam melayani setiap pelanggan yang datang ke Cha-Chang Salon, sehingga akan tercapai kepuasan pelanggan.

Tujuan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang Salon adalah untuk mengantisipasi para pesaing yang semakin meningkat dan berkembang dengan cara memahami serta memenuhi kebutuhan dan keinginan setiap pelanggan. Dalam hal ini, Cha-Chang Salon berusaha untuk menyalurkan inspirasi seni kepada setiap pelanggan, sehingga diharapkan bahwa pada akhirnya kepuasan pelanggan akan dapat tercapai.

2. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang Salon mempunyai beberapa keunggulan dan kelemahan. Namun secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang Salon dinilai sudah baik dan dapat memuaskan para pelanggannya.

Keunggulan-keunggulan tersebut antara lain:

- Pelaksanaan pelayanan di Cha-Chang Salon dilakukan dengan aman tanpa menimbulkan bahaya dan risiko bagi pelanggan
- Lengkapya peralatan dan fasilitas yang ada
- Hasil pelayanannya yang memuaskan

Sedangkan kelemahan-kelemahannya antara lain:

- Kondisi ruangan yang kurang sesuai harapan
- Kurangnya kesesuaian dalam memberikan pelayanannya
- Kurangnya kecakapan dalam memberikan pelayanannya
- Kurangnya kecepat-tanggapan terhadap keluhan pelanggan.

3. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pelanggan Cha-Chang Salon merasakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang sehingga mereka sering merekomendasikannya kepada orang lain dan mengajak orang lain untuk mencoba pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang Salon
4. Berdasarkan pengujian koefisien korelasi Rank Spearman, maka didapatkan nilai r_s sebesar 0,93, yang menunjukkan adanya korelasi kuat menuju

sempurna antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Cha-Chang Salon.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, maka dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang Salon terhadap tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 86,49%, dan sisanya sebesar 13,51% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

Dari perhitungan uji signifikan, dengan tingkat $\alpha = 5\%$ dan derajat bebas $N-2$, yaitu $50-2 = 48$, maka diperoleh $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, yaitu $16,9589 \geq 1,6772$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 yang menyatakan tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan, ditolak, dan H_1 yang menyatakan ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan, diterima. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang Salon, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Cha-Chang Salon dalam memberikan pelayanan, sehingga pada akhirnya dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Cha-Chang Salon sebaiknya tetap mempertahankan bentuk-bentuk pelayanan yang dinilai sudah memuaskan oleh pelanggannya, dan berusaha untuk memperbaiki serta meningkatkan beberapa atribut dari pelayanannya yang dinilai masih kurang memuaskan dan tidak memuaskan, dengan tujuan untuk mencegah pelanggan beralih ke salon pesaing yang dianggap dapat memberikan pelayanan lebih baik.
2. Cha-Chang Salon sebaiknya lebih meningkatkan keahlian dan keterampilan dari setiap karyawannya dengan memberikan pengarahan serta program pendidikan dan pelatihan bagi seluruh karyawan.
3. Mengingat persaingan di bidang usaha kecantikan semakin meningkat, maka sebaiknya Cha-Chang Salon terus melakukan pemantauan dan selalu mengikuti perkembangan mengenai apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari setiap pelanggan.
4. Cha-Chang Salon sebaiknya melakukan survei kepada setiap pelanggan untuk mengetahui bagaimana penilaian mereka terhadap setiap pelayanan yang telah diberikan oleh Cha-Chang Salon, serta berusaha untuk lebih memperhatikan setiap keluhan dan saran dari pelanggan. Dalam hal ini, setiap saran yang diberikan oleh pelanggan akan menjadi bahan masukan yang sangat berarti bagi kelancaran bisnis Cha-Chang Salon.