

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan di salon FORA jalan Junjuran Pasteur Bandung, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *service quality* di salon FORA cabang Pasteur Bandung :

- *Tangibles* (fasilitas yang ditawarkan dalam bentuk fisik) meliputi sarana parkir di salon FORA, kebersihan ruangan di salon FORA, desain interior ruangan di salon FORA, penampilan karyawan di salon FORA dan peralatan yang tersedia di salon FORA. Pernyataan diatas memperoleh tanggapan yang baik dari konsumen salon FORA Bandung.
- *Reliability* (konsistensi dan keandalan jasa) dalam hal ini ketepatan dan kesesuaian yang diberikan karyawan salon FORA meliputi hasil pengerjaan pelayanan jasa yang sesuai dengan permintaan atau keinginan konsumen dan kecepatan waktu pelayanan jasa yang dikerjakan karyawan tidak lebih dari waktu 30-60 menit. Pernyataan diatas memperoleh tanggapan yang baik dari konsumen salon FORA Bandung.
- *Responsiveness* (kesigapan dan kecepat tanggapan pelayanan yang diberikan petugas) meliputi komplain atau keluhan dari konsumen dapat langsung diatasi oleh karyawan salon FORA dalam waktu kurang lebih 10 menit, informasi atas produk dan pelayanan jasa yang ingin diketahui konsumen langsung diberikan

- karyawan salon FORA, saat konsumen membutuhkan bantuan karyawan salon FORA dapat memberikan bantuan dengan cepat dan tanggap dalam waktu tidak lebih dari 10 menit. Pernyataan diatas memperoleh tanggapan yang baik dari konsumen salon FORA Bandung.
- *Assurance* (keterampilan dan keramahan petugas serta jaminan keamanan bagi pengguna jasa) meliputi pelayanan jasa yang diinginkan konsumen dapat dikerjakan karyawan salon FORA dengan terampil, saat konsumen membutuhkan informasi atas produk dan pelayanan jasa karyawan salon FORA dapat menjelaskan dengan baik (jelas, tepat dan akurat), konsumen yang datang ke salon FORA langsung disapa dengan ramah oleh karyawan salon FORA dan karyawan langsung menanyakan pelayanan jasa yang diinginkan konsumen, saat pengerjaan pelayanan jasa karyawan salon FORA mau mengajak ngobrol konsumen dengan perilaku sopan dan pengerjaan pelayanan jasa yang dikerjakan karyawan tidak mencelakai konsumen. Pernyataan diatas memperoleh tanggapan yang baik dari konsumen salon FORA Bandung.
 - *Empathy* (sikap yang simpatik dan komunikatif yang dilakukan petugas dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan konsumen) meliputi saat pengerjaan jasa timbul keluhan dari konsumen karyawan salon FORA memberikan perhatian yang sungguh-sungguh agar konsumen merasa nyaman, saat pengerjaan pelayanan jasa karyawan salon FORA mau menawarkan atau menyediakan minuman, makanan kecil, dan majalah-majalah untuk konsumen dan pelayanan jasa yang diinginkan konsumen dikerjakan karyawan salon FORA tanpa

- memandang status sosial konsumen. Pernyataan diatas memperoleh tanggapan yang baik dari konsumen salon FORA Bandung.
2. Kepuasan konsumen salon FORA cabang Pasteur Bandung sudah baik, ini terbukti dari proses pelaksanaan penilaian atas kepuasan yang dirasakan konsumen di salon FORA, dimana sebagian besar jawaban responden adalah setuju (positif) pada saat diajukan pertanyaan mengenai kepuasan yang dirasakan konsumen.
 3. Pengaruh antara *service quality* dan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen di salon FORA cabang Pasteur Bandung ditunjukkan dengan adanya korelasi yang kuat sekali sebesar 1,6 dan besarnya pengaruh *service quality* terhadap kepuasan konsumen di salon Fora adalah 256% dan sisanya dianggap sebagai faktor lain diluar dari penelitian. Adanya signifikasi antara variabel X (*service quality*) dan variabel Y (kepuasan konsumen di salon Fora) terbukti dengan menggunakan tingkat signifikasi $\alpha = 5\%$, maka $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} = 12,68 > 1,66$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan kata lain terdapat pengaruh yang positif antara *service quality* terhadap kepuasan konsumen di salon Fora.

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. Untuk dimensi *tangibles* (fasilitas yang ditawarkan dalam bentuk fisik) :
 - Sebaiknya pemilik salon FORA perlu memperhatikan sarana parkir yang kurang luas kapasitasnya ketika situasi salon sedang ramai yaitu pada saat hari libur atau hari – hari besar. Hal ini dapat diatasi pemilik salon FORA dengan cara

membangun sarana parkir tambahan melalui basement atau pemilik salon FORA dapat menyewa lahan kosong di daerah sekitar salon FORA untuk dijadikan sarana parkir tambahan.

- Sebaiknya pemilik salon FORA perlu memperhatikan kebersihan salon FORA yang kadang-kadang tidak diperhatikan pada saat situasi salon sedang ramai. Hal ini dapat diatasi pemilik salon FORA dengan cara memperkerjakan karyawan sebagai cleaning service khusus untuk membersihkan ruangan di salon FORA misalnya membersihkan sisa guntingan rambut yang berserakan di lantai, handuk-handuk basah yang telah selesai digunakan, kebersihan meja, kaca, dan kursi salon agar tidak berdebu atau penyediaan tempat sampah di berbagai sudut ruangan dan melatih kesigapan seluruh karyawan salon FORA untuk selalu menjaga kebersihan ruangan salon FORA.

2. Dalam rangka meningkatkan dimensi *reliabilty* (konsistensi dan keandalan jasa)

Sebaiknya pemilik salon FORA perlu melakukan pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaan (on the job training) untuk mengukur penilaian prestasi kerja para pegawai. Dan sebagai konsekuensinya pemilik salon FORA menetapkan *reward* bagi pegawai yang berprestasi dan *punishment* bagi pegawai yang melakukan pelanggaran kode etik.

3. Untuk unsur *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* sebaiknya pemilik salon FORA harus dapat mempertahankan pelaksanaan *service quality* di salon FORA agar kepuasan konsumen salon FORA dapat terus ditingkatkan lebih baik lagi.

4. Sebaiknya pemilik salon FORA melakukan lebih banyak kegiatan yang dapat menyumbangkan ide atau masukkan dalam pelaksanaan *service quality* di salon FORA guna meningkatkan kepuasan konsumen salon FORA.

Misalnya melalui diskusi antara pemilik salon dan seluruh karyawan salon FORA yang dilakukan setiap minggu, atau penyediaan kotak saran dan kritik di depan meja kasir agar konsumen dapat mengisi dan memberi masukan yang bermanfaat bagi salon FORA.