

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses pelaksanaan kualitas jasa yang dilakukan oleh Salon Putri terhadap pelanggannya, hampir memenuhi harapan dilihat dari perbandingan antara kinerja dan harapan pada masing-masing dimensi kualitas jasa terlihat secara signifikan bahwa dimensi *tangibles*, *reliability* dan *responsiveness* telah memenuhi harapan pelanggan sedangkan untuk dimensi *assurance* dan dimensi *empathy* masih belum memenuhi walaupun secara keseluruhan mendekati pemenuhan harapan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian pelanggan yang datang ke Salon Putri adalah sebagai berikut, Perempuan (86.5%) dengan usia antara 21 – 30 (40.4%) yang berprofesi sebagai pegawai swasta (31.5%) yang berpendapatan per bulannya Rp.1.501.000 – Rp.3.000.000 (36%) dengan pendidikan terakhir S-1 (36%).
3. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan loyalitas pelanggan Salon Putri cukup loyal, hal ini ditunjukkan dari pada umumnya para pelanggan dinilai dari penggunaan jasa secara berulang pada umumnya pelanggan Salon Putri menggunakan jasa perawatan kecantikan dalam seminggu sebanyak dua kali (49.4%) dan pada kegiatan incidental sebesar (61,8%) sedangkan dilain pihak keberadaan mereferensikan kualitas jasa Salon Putri yang dirasakan pada umumnya direkomendasikan pada teman lingkungan kerja (69,4%) kemudian pada lingkungan keluarga besar atau famili

## Bab V Kesimpulan Dan Saran

(67,4%), serta juga alasan mengapa pelanggan loyal akan layanan jasa Salon Putri diantaranya yaitu mengenai kekebalan terhadap daya tarik penawaran dari pesaing dikarenakan di Salon Putri pelanggan merasa nyaman keberadaannya dalam menggunakan jasa yang dimiliki (58,4%) dan merasa nyaman keberadaannya dalam pelayanan jasa yang diberikan (56,2%) .

4. Hasil perhitungan analisis data dengan menggunakan uji statistik korelasi *pearson* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat atau erat antara kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan Salon Putri, yaitu sebesar 0,767. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang searah artinya setiap kenaikan / perbaikan dari kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Sedangkan melalui uji hipotesis dengan menggunakan uji t, dapat diketahui bahwa hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan berdasarkan kriteria uji t dapat dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dan hasil koefisien yang mencari pengaruh antara Kualitas pelayanan jasa dan loyalitas pelanggan didapat kontribusinya sebesar 58,829% dan sisanya sebesar 41,171% adalah pengaruh dari faktor – faktor lain yang tidak diteliti. Dari hasil penelitian terlihat bahwa antara variabel kualitas jasa dan variabel loyalitas pelanggan ditemukan adanya pengaruh yang positif. Dengan demikian, kualitas jasa Salon Putri merupakan aspek penting dalam membentuk loyalitas pelanggan, sehingga semakin baik kualitas jasa berupa *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* yang diberikan Salon Putri, akan semakin baik pula kondisi loyalitas pelanggan dimana mereka akan melakukan pembelian atau penggunaan ulang, pembelian antar lini jasa, memberi referensi kepada orang lain, dan kebal terhadap daya tarik penawaran dari pesaing atau salon lain.

## **5.2 Saran**

1. Besarnya pengaruh antara kualitas jasa Salon Putri dengan loyalitas pelanggan adalah 58,829%, berarti masih ada faktor lain yang tidak diteliti sebesar 41,171% yang juga mempengaruhi loyalitas pelanggan selain kualitas jasa. Untuk itu disarankan adanya penelitian lebih lanjut tentang pengaruh antara harga, promosi, dan distribusi terhadap loyalitas pelanggan di Salon Putri.
2. Loyalitas pelanggan dapat meningkat apabila kualitas jasa diberikan dengan baik. Oleh karena itu, Salon Putri hendaknya lebih memperhatikan kualitas jasa dan memperhatikan keluhan-keluhan dari pelanggan untuk dijadikan bahan menuju ke arah yang lebih baik. Selain itu, Salon Putri hendaknya berusaha untuk mencari tahu sejauh mana pelanggan puas terhadap kualitas jasa yang diberikan secara kontinu agar dapat diketahui apa yang tetap dipertahankan agar pelanggan menjadi lebih loyal dengan melalui kuesioner yang disebar atau disediakan kotak saran.