

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan pembahasan hasil analisis pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Salon Audrey.

Kesimpulan di atas didukung oleh unsur-unsur sebagai berikut :

1. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan adalah tata rias wajah dan tata rias rambut. Untuk tata rias wajah Salon Audrey menawarkan cabut alis dan *make up* sebagai pelengkap pemakaian sanggul atau acara-acara khusus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sedangkan pelayanan yang ditawarkan tata rambut adalah potong rambut, cuci *blow* rambut, keriting, *creambath*, pengecatan rambut, dan penyanggulan rambut.
2. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan dengan korelasi yang cukup kuat, yaitu sebesar 0,51. Hal ini menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan konsumen (variabel Y) memiliki pengaruh, yakni jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen juga ikut meningkat. Sedangkan besarnya pengaruh pelayanan ditunjukkan oleh hasil 26,13% artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Salon

Audrey terhadap kepuasan konsumen sebesar 26,13% sedangkan sisanya sebesar 73,87% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain.

3. Dari perhitungan uji signifikan, dengan tingkat $\alpha=5\%$ dan derajat kebebasan $n - 2$ yaitu $50 - 2 = 48$, maka diperoleh t hitung $(5,07) > t_{1/2 \alpha}$ $(1,6788)$, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan pada kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengajukan saran dan usulan perbaikan yang diharapkan bermanfaat bagi salon yang bersangkutan, saran-saran tersebut antara lain :

1. Salon Audrey sebaiknya melatih para karyawan dalam hal kesopanan dan keramahan, sehingga pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Salon Audrey sebaiknya lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan para konsumennya. Untuk membantu mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen sebaiknya Salon Audrey sebaiknya menyediakan kotak saran dan kritik, sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen dapat dipenuhi.