

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada ZEN Family Spa and Reflexology, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan uji simultan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari keseluruhan kepuasan pelanggan yang dirasakan, sebesar 57,6% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dari ZEN Family Spa and Reflexology, sedangkan 42,4% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti harga yang ditawarkan, lokasi tempat spa, dan lain-lain.
2. Berdasarkan uji parsial yang dilakukan, dimensi *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan dimensi *tangible* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan uji parsial, besarnya pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 41,22%. Besarnya pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 46,10%. Besarnya pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 41,86%. Besarnya pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 44,22%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi

*responsiveness* memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada ZEN Family Spa and Reflexology.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa kelemahan pada penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, sehingga hasil penelitian ini tidak mencakup seluruh respon konsumen ZEN Family Spa and Reflexology yang bukan merupakan mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.
2. Dari 180 responden, seluruh data tidak terdistribusi secara normal. Terdapat beberapa data yang memiliki jawaban ekstrim sehingga harus dilakukan pengujian lebih lanjut mengenai hasil data yang dapat terdistribusi secara normal.
3. Penelitian ini hanya menguji kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan dari suatu perusahaan. Sehingga faktor-faktor lain yang juga dapat menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat tidak dibahas dalam penelitian ini.

### **5.3 Implikasi Penelitian**

#### **5.3.1 Implikasi Teoritis**

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Yuliarmi dan Riyasa (2010), Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2009 : 138-139), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Berdasarkan kedua teori yang dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil dalam penelitian ini memiliki pendapat yang sama dengan kedua teori tersebut bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang dimiliki oleh suatu perusahaan, maka kepuasan yang dirasakan oleh setiap pelanggan juga akan semakin meningkat.

#### **5.3.2 Implikasi Manajerial**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka pihak perusahaan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja perusahaannya di mata konsumen. Dari hasil yang didapatkan, dapat disimpulkan bahwa kinerja yang dimiliki oleh ZEN Family Spa and

Reflexology cukup membuat konsumen merasa puas ketika menggunakan jasa spa dan refleksi tersebut.

#### 5.4 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran yang dapat diajukan sesuai dengan hasil penelitian ini, antara lain yaitu :

1. ZEN Family Spa and Reflexology sebaiknya meningkatkan kenyamanan tempat tersebut, misalnya pada tempat menunggu konsumen, kerapihan tempat spa dan refleksi yang digunakan, serta cara berpakaian para staff yang bekerja semakin ditingkatkan sehingga konsumen dapat semakin nyaman menggunakan jasa ZEN Family Spa and Reflexology.
2. ZEN Family Spa and Reflexology dapat meningkatkan fasilitas yang dapat digunakan pada tempat tersebut seperti perluasan lahan parkir dan penambahan fasilitas koneksi internet yang terdapat pada ruang tunggu, sehingga konsumen akan merasa lebih nyaman ketika harus menunggu antrian sebelum mendapatkan pelayanan jasa yang ditawarkan oleh ZEN Family Spa and Reflexology.
3. Semakin banyaknya pesaing dalam industri spa dan refleksi menuntut perusahaan untuk lebih dapat mensiasati bagaimana agar konsumen tetap setia menggunakan jasa perusahaannya, seperti melalui harga, promosi,
4. Penelitian lain yang melakukan penelitian pada objek penelitian yang sama yaitu ZEN Family Spa and Reflexology diharapkan mencari dan meneliti variabel lain selain kualitas pelayanan yang memiliki dampak

terhadap kepuasan pelanggan seperti harga. Selain itu juga diharapkan penelitian lain dapat meneliti bukan hanya mengenai kepuasan konsumen, namun dapat meneliti lebih jauh mengenai loyalitas pelanggan sehingga ZEN Family Spa and Reflexology dapat mengevaluasi lebih jauh mengenai kepuasan konsumen dan dapat mengupayakan untuk mendapatkan konsumen yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaannya.

