

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui pengolahan data terhadap 57 orang konsumen pengguna jasa salon 'X' di Kota Bandung , dapat disimpulkan bahwa :

- Sebagian besar konsumen merasakan kepuasan yang rendah terhadap kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan yang diberikan oleh salon 'X' Bandung, karena pelayanannya tidak sesuai dengan yang diharapkan.
- Pada semua dimensinya terdapat tingkat kepuasan yang rendah, yang dapat diurutkan dari yang terendah yaitu : dimensi *empathy*, dimensi *responsiveness*, dimensi *reliability* dan dimensi *assurance*, kemudian dimensi *tangibles*.
- Kepuasan konsumen yang rendah dalam dimensi kualitas pelayanan, sangat dirasakan pada dimensi *empathy* dalam hal kurangnya perhatian karyawan terhadap konsumen, pada dimensi *assurance* dalam hal kurang percayanya konsumen kepada kemampuan/keahlian karyawan salon 'X', dan pada dimensi *responsiveness* ketidakpuasan muncul pada kurangnya kesiapan dan kecepatan karyawan salon dalam melayani konsumen.
- Kepuasan konsumen yang tinggi karena pelayanannya sesuai dengan yang diharapkan, terdapat pada dimensi *tangible* yang dirasakan dalam hal penampilan

karyawan, lokasi salon, dan peralatan salon. Kepuasan konsumen yang tinggi pada dimensi *reliability* dalam hal pelayanan yang akurat..

5.2. Saran

5.2.1. Saran Praktis

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti mengajukan beberapa saran kepada pihak Salon 'X' kota Bandung, sebagai berikut :

- Pada dimensi *empathy*, peneliti menyarankan agar pihak salon mengajarkan karyawannya bersikap tegas bila dapat merugikan konsumen, sehingga karyawan salon berani memberikan informasi yang benar tentang perawatan rambut kepada konsumen yang merasa membutuhkan informasi tentang kondisi rambutnya saat ini dan karyawan berani menolak permintaan konsumen apabila dapat merusak rambut konsumen, sehingga konsumen merasa ada perhatian dari pihak salon.
- Pada dimensi *assurance*, peneliti menyarankan agar pihak salon mencari informasi mengenai keinginan para konsumennya dan informasi mengenai pelayanan salon 'X' yang belum memuaskan, misalnya dengan membuat kotak saran, angket dan wawancara. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap kemampuan/keahlian karyawan salon 'X'.
- Pada dimensi *responsiveness*, peneliti menyarankan agar pihak salon lebih memperhatikan tentang kesiapan dan kecepatan pelayanan dalam melayani konsumen. Karyawan harus siap dan cepat menanggapi konsumen pada saat

konsumen datang ke salon 'X', dengan mengadakan pelatihan untuk meningkatkan semangat dan ketrampilan karyawan untuk memberikan tanggapan yang tepat.

5.2.2. Saran Teoretis

Saran teoritis yang diusulkan peneliti berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan perbandingan kualitas pelayanan antar cabang salon 'X' serta salon lainnya dan melengkapi data penunjang agar hasil penelitian lebih lengkap.