

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian dan analisa ini dengan menggunakan analisis regresi liner berganda, diketahui bahwa:

1. *Tangible* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini berarti bahwa semakin baik penerimaan pelanggan mengenai *tangible*, maka semakin besar kepuasan pelanggan.
2. *Empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini berarti bahwa semakin baik *empathy* dari karyawan salon, maka semakin besar kepuasan pelanggan.
3. *Reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4. *Responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini berarti bahwa semakin baik *responsiveness* dari karyawan salon, maka semakin besar kepuasan pelanggan.
5. *Assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini berarti bahwa semakin baik *assurance*, maka semakin besar kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran

Saran dari hasil penelitian ini bagi salon F&D dapat dikembangkan berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Pada variabel *tangible*, skor terendah terletak pada peralatan berkualitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil tersebut disarankan kepada Salon F & D Semarang agar dapat semakin meningkatkan kualitas peralatan yang digunakan agar dapat memberikan hasil yang maksimal kepada pelanggan dan semakin dapat meningkatkan kepuasan dalam diri pengguna.
2. Pada variabel *empathy*, skor terendah terletak pada indikator *follow-up* yang dilakukan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut disarankan kepada Salon F & D Semarang agar dapat membedakan pelanggan berdasarkan tingkat kesibukannya, sehingga *follow-up* yang dilakukan tidak terkesan mengganggu pelanggan.
3. Pada variabel *reliability*, skor terendah terletak pada indikator kemampuan dalam memberikan solusi atas masalah rambut atau kecantikan yang dimiliki pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut disarankan kepada Salon F & D Semarang agar dapat memberikan solusi atas permasalahan tersebut tanpa harus mengesampingkan keinginan dari pelanggan.
4. Pada variabel *responsiveness* (daya tanggap), skor terendah terletak pada indikator pelayanan yang cepat dalam memberikan layanan melalui media komunikasi. Berdasarkan hasil tersebut disarankan kepada Salon F & D Semarang agar lebih tanggap dalam memberikan respon terhadap pertanyaan ataupun keluhan yang disampaikan pelanggan melalui media komunikasi.

5. Pada variabel *assurance*, skor terendah terletak pada indikator memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut disarankan kepada Salon F & D Semarang agar lebih memperhatikan keinginan dari pelanggan, sehingga pelanggan tidak kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.
6. Pada variabel kepuasan pelanggan, skor terendah terletak pada indikator rasa bangga dengan hasil yang diterima. Berdasarkan hasil tersebut disarankan agar meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan dan sarana, sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat memberikan rasa nyaman dan bangga pelanggan setelah menggunakannya.

