

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari data-data yang telah dikumpulkan, dapat terlihat bahwa variabel dari kualitas pelayanan jasa yang mendapatkan skor tertinggi adalah *Empathy*, sebesar 84 persen tergolong kriteria **Sangat Kuat**. Hal ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Salon Moz5 yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, sehingga profesi pegawai swastalah yang banyak menggunakan jasa kecantikan salon Moz5. Sedangkan variabel kualitas pelayanan jasa yang mendapatkan skor terendah adalah *Reliability* sebesar 75 persen tergolong kriteria **Kuat**. Hal ini disebabkan karena waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan rencana, karyawan kurang menanggapi masalah pelanggannya dalam memenuhi keinginan pelanggan.
2. Setiap dimensi dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*, dilihat sudah baik akan tetapi penilaian kualitas pelayanan tertinggi ada pada dimensi *Empathy*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat diajukan oleh penulis, yaitu:

1. Salon Moz5 Palembang sebaiknya harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan terutama untuk dimensi (*reliability*), misalnya waktu pelayanan sesuai dengan rencana, karena pernyataan ini memiliki skor terendah dalam dimensi kehandalan pada kualitas pelayanan pada Salon Moz5.

2. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan harus ditingkatkan lagi, seperti memberi perhatian kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, agar para pelanggan tetap memakai jasa Salon Moz5 Palembang.