

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada Bab IV yang berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Cantik Muslimah & Spa “*Desi Khadijah*” Palembang, maka dapat diambil kesimpulan dari saran-saran sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi salon kecantikan tersebut yaitu:

1. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Cantik Muslimah & Spa “*Desi Khadijah*” Palembang telah memberikan kepuasan yang cukup tinggi kepada pelanggan. Dimana untuk dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) nilai rata-rata sebesar 86,30%, Keandalan (*Reliability*) nilai rata-rata sebesar 85,51%, Daya Tanggap (*Responsiveness*) nilai rata-rata sebesar 83,25%, Jaminan (*Assurance*) nilai rata-rata sebesar 82,54% dan Empati (*Emphaty*) nilai rata-rata sebesar 84,12%.
2. Item yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah ketanggapan karyawan dalam melayani keinginan pelanggan, cara kerja karyawan melayani pelanggan dan dapat menanamkan kepercayaan terhadap pelanggan, kesungguhan salon kecantikan ini dalam mengutamakan kepentingan pelanggan dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan.
3. Dimensi yang paling dominan memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) yakni memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan dengan memberikan berbagai fasilitas serta tata ruang perawatan bersih, rapi, indah dan membuat nyaman para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan analisis dan kesimpulan, akan dikemukakan beberapa saran yang mungkin dapat dipertimbangkan oleh pihak Rumah Cantik Muslimah & Spa

“*Desi Khadijah*” Palembang dalam meningkatkan mutu/pelayanan pada salon kecantikan tersebut, yaitu:

1. Rumah Cantik Muslimah & Spa “*Desi Khadijah*” Palembang perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanan terutama pada item-item di dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai rata-rata sebesar 78,38% dan Empati (*Emphaty*) nilai rata-rata sebesar 77,10%. Dimana dua dimensi tersebut memiliki nilai terendah dari 5 dimensi.
2. Diharapkan Rumah Cantik Muslimah & Spa “*Desi Khadijah*” Palembang dapat mempertahankan dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) yakni 86,30%. Dimana dimensi tersebut merupakan dimensi dengan nilai tertinggi memberikan pelayanan yang baik dan paling dominan terhadap pelanggan dengan memberikan berbagai fasilitas serta tata ruang perawatan bersih, rapi, indah dan membuat nyaman para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.
3. Hendaknya Rumah Cantik Muslimah & Spa “*Desi Khadijah*” Palembang segera memperbaiki pada item-item ketanggapan karyawan dalam melayani keinginan pelanggan, cara kerja karyawan melayani pelanggan dan dapat menanamkan kepercayaan terhadap pelanggan, kesungguhan salon kecantikan ini dalam mengutamakan kepentingan pelanggan dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan. Agar para pelanggan dapat merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh salon tersebut nantinya sesuai dengan keinginan pelanggan pada Rumah Cantik Muslimah & Spa “*Desi Khadijah*” Palembang.