

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian tentang implementasi kualitas jasa dengan Loyalitas konsumen terhadap Biya salon muslimah mendapat kesimpulan :

1. Upaya perusahaan dalam melakukan kualitas jasa oleh Biya salon muslimah masih perlu ditingkatkan dilihat dari ketepatan waktu dan kebersihan salon yang kurang baik sedangkan dilihat dari segi daya tanggap, jaminan dan empati sudah dilakukan dengan baik kesediaan para karyawan, kepercayaan pelanggan, bersedia memberikan informasi secara pribadi sudah dilakukan oleh Biya salon muslimah.
2. Tanggapan konsumen tentang kualitas jasa Biya salon muslimah termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya upaya yang dilakukan perusahaan mampu membuat konsumen setia terhadap Biya salon muslimah.
3. Loyalitas konsumen di Biya salon muslimah termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya konsumen menunjukkan kesetiannya terhadap Biya salon muslimah.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas jasa dengan loyalitas konsumen , adapun besarnya pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen sebesar 31% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Guna menanggulangi permasalahan “ Karyawan Biya salon muslimah memberikan perhatian lebih terhadap tamu “. Maka sebaiknya karyawan Biya salon muslimah melakukan perhatian lebih terhadap tamu seperti memberikan informasi vitamin yang bagus untuk rambut pelanggan yang kering sehingga pelanggan merasa diperhatikan oleh karyawan.
2. Guna menanggulangi permasalahan “ Terdapat papan media promosi di Biya salon muslimah “. Maka sebaiknya Biya salon muslimah menambahkan papan promosi yang lebih jelas agar dapat terlihat dan memberikan informasi promosi apa yang sedang berlaku.
3. Guna menanggulangi permasalahan “ Seragam karyawan Biya salon muslimah rapih “. Maka sebaiknya Biya salon muslimah membuat seragam yang beragam dan terlihat rapih serta menarik sehingga dapat menimbulkan kesan yang baik dimata pelanggan.