

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa secara umum pelanggan telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Emery Barbershop. Hal ini terlihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 83,41%. Namun itu masih belum maksimal sehingga perluditingkatkan lagi, agar pelanggan lebih merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Emery Barbershop.

Berdasarkan hasil pengolahan yang dilakukan dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*, dapat diketahui indikator-indikator yang harus dibenahidan menjadi prioritas untuk perbaikan serta indikator-indikator yang dirasa penting bagi pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik oleh Emery Barbershop.

Indikator-indikator yang berada pada skala prioritas utama dan harus segera dibenahi yaitu :

1. Kebersihan toilet (3)
2. Keadaan tempat ibadah (7)
3. Kepedulian karyawan terhadap keluhan pelanggan (19).

Indikator-indikator yang harus dipertahankan yaitu :

1. Kenyamanan ruang tunggu (1)
2. Kebersihan ruang potong rambut (2)
3. Kelengkapan peralatan kerja (5)
4. Keahlian karyawan menggunakan perangkat kerja (8)

5. Tata krama pelanggan menangani pelanggan (13)
6. Model rambut yang dihasilkan sesuai permintaan pelanggan (14),
7. Keamanan tempat parkir (15)
8. Pelayanan berurutan sesuai antrian (16).

## 5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu:

1. Bagi pihak Emery Barbershop agar segera melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas indikator-indikator yang berada pada skala prioritas utama.
2. Penelitian ini menganalisa kepuasan pelanggan dengan faktor kualitas produk, kualitas pelayanan dan emosional. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisa kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan faktor harga.

