



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Barber Shop di daerah Karet Pedurenan Jakarta Selatan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan sudah baik.
2. Pelanggan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan puas akan pelayanan, akan memakai pelayanan ini kembali.
3. Loyalitas pelanggan terhadap Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan sudah tinggi.
4. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Barber Shop di daerah Karet Pedurenan Jakarta Selatan.

B. SARAN

Merujuk kepada hasil penelitian dan pembahasan, berikut ini penulis ajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perusahaan perlu melakukan perbaikan dan berinovasi secara berkesinambungan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal yang perlu diprioritaskan oleh Barber Shop di Karet Pedurenana Jakarta Selatan adalah mengenai kualitas layanan, yaitu dengan memperhatikan dan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas layanan yang diberikan, seperti memperluas lahan parkir yang ada,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



penanganan keluhan pelanggan yang lebih cepat dan tepat, serta peningkatan

- C** kembali pelayanan yang tepat sejak awal kepada pelanggan agar pelanggan merasa nyaman saat menggunakan layanan di barber shop.
2. Perusahaan perlu membuat program-program promosi tertentu bagi konsumen yang loyal seperti member potongan harga, atau pelayanan yang bersifat lebih eksklusif agar konsumen merasa dihargai dan semakin loyal layanan di barber shop.
3. Perusahaan perlu melakukan evaluasi kinerja dan tingkat kepuasan pelanggan secara berkala guna mempertahankan loyalitas yang sudah dimiliki. Hal ini dilakukan agar pelanggan tidak berpindah atau beralih ke pesaing dan mengganggu eksistensi dan image yang baik dari barber shop tersebut di mata pelanggan. Seperti misalnya membuat kuesioner kecil terkait *customer complain* dan *form request*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.