

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Balqis Spa Muslimah memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen dengan 5 dimensi pelayanan berikut:Kehandalan (*reability*), menginformasikan mengenai fasilitas perawatan dengan jelas, kecepatan dalam menangani keluhan konsumen, dengan handal dan cepat dalam melayani.Daya tanggap (*responsiveness*), melayani konsumen dengan cepat dan tanggap, selalu tanggap jika ada konsumen yang memerlukan bantuan, memberikan jawaban yang mudah dimengerti oleh konsumenJaminan (*assurance*),sikap ramah, sopan, jujur, memberikan dan menjelaskan informasi berupa solusi kepada konsumen dengan bahasa yang mudah di mengerti.Empati (*empathy*), pemberian perhatian kepada konsumen, berupa sapaan.Bukti langsung atau fasilitas (*tangible*), berusaha memberikan sarana dan prasarana yang terbaik dan lengkap kepada konsumen.
2. Persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Balqis Spa Muslimah kepada konsumennya dapat dilihat dari penilaian 5 dimensi pelayanan, diantaranya: berdasarkan *realibility* (kehandalan), para konsumen menilai bahwa kemampuan adalah cukup baik. Jadi atribut ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan; Lalu berdasarkan *responsiveness*

(daya tanggap), para konsumen menilai bahwa daya tanggap adalah baik. Sehingga perlu dipertahankan; Kemudian berdasarkan *assurance* (jaminan), para konsumen menilai adalah cukup baik. Jadi atribut ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan; Selanjutnya berdasarkan *emphaty* (empati), para konsumen menilai bahwa empati adalah cukup baik. Jadi atribut ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan; Terakhir berdasarkan *tangibles* (bukti fisik), para konsumen menilai kurang baik. Jadi atribut ini perlu lebih dikembangkan dan ditingkatkan lagi. Persepsi konsumen dipengaruhi oleh; Sikap, bahwa sikap di Balqis Spa Muslimah dinilai cukup baik; Motivasi, konsumen menilai motivasi yang diberikan Balqis Spa Muslimah baik; Minat, konsumen Balqis Spa Muslimah semuanya baik; Pengalaman masa lalu, konsumen menilai baik terhadap Balqis Spa Muslimah; Harapan, konsumen semuanya menilai baik; Sasaran, konsumen menilai baik; Situasi, situasi di Balqis Spa Muslimah dinilai cukup baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Balqis Spa Muslimah telah mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap para konsumennya. Sehingga mereka mempersepsikan bahwa pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara menyeluruh, kiranya peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Balqis Spa Muslimah Kediri

Dari hasil penelitian diatas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah supaya Balqis Spa Muslimah Kediri selalu meningkatkan pelayanan khususnya kualitas bukti fisik berupa kelengkapan fasilitas-fasilitas bagi konsumen, maupun peralatan yang dapat menunjang kinerja terapis. Agar konsumen merasa lebih nyaman dan tidak berpindah tempat ke salon Spa lainnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti berikutnya, agar menambah teori-teori yang akan digunakan sebagai bahan penelitian. Sehingga pada penelitian berikutnya dapat membahas materi terkait persepsi konsumen secara lebih mendalam.