

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan di atas adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan pelanggan di Dr. Barbershop termasuk ke dalam tinggi, hal ini dibuktikan pada tingkat kategorisasi skor sebanyak 75 responden memiliki skor tinggi, serta rata-rata indikator keandalan dan bukti fisik dalam variabel kualitas layanan adalah yang paling utama karena memiliki rata-rata tertinggi, dengan nilai rata-rata 4,176 dan 4,048.
2. Kepuasan konsumen di Dr. Barbershop termasuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dibuktikan pada tingkat kategorisasi skor sebanyak 97 responden memiliki skor tinggi, serta rata-rata Pencarian Informasi dan Perilaku Pasca Pembelian dalam variabel kepuasan konsumen adalah yang paling utama karena memiliki rata-rata tertinggi, dengan nilai rata-rata 3,931 dan 3,873.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang memilih di Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojoroto Kota Kediri terbukti signifikan. Hal ini didasarkan pada korelasi pearson yang bernilai positif sebesar 0,541. Dalam uji regresi sederhana, model $Y_{\text{Kepuasan Konsumen}} = 23,262 + 0,616 X_{\text{Kualitas Pelayanan}} + e$ menunjukkan bahwa nilai konstan dari model regresi adalah 23,262. Ini berarti bahwa dalam model penelitian, kepuasan konsumen tanpa adanya pengaruh dari variabel bebas (kualitas

pelayanan) memiliki nilai sebesar 23,262. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,616 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,616 satuan pada kepuasan konsumen. Dalam uji hipotesis, hasil penghitungan statistika sebesar 7,301 dengan t tabel sebesar 0,1716 ($df = k - n$, $df = 131 - 2$, $df = 129$). Oleh karena itu, t hitung $>$ t tabel ($7,301 > 0,1716$) dengan nilai sig. 0,000. Selain itu, uji Determinasi Koefisien (R^2) menunjukkan hasil sebesar 0,292, yang berarti variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan 29,2% dari variabel kepuasan konsumen, sementara 70,8% dipengaruhi oleh variabel di luar model penelitian.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sehingga ada saran yang ingin disampaikan:

1. Bagi Dr. Barbershop

Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi pada Jasa Potong dan Cuci Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo, Kecamatan Mojoroto Kota Kediri yang mana kualitas pelayanan konsumen sudah cukup baik, peningkatan terhadap empati seperti karyawan harus mampu memahami dan perhatian terhadap konsumen, serta daya tanggap seperti responsivitas pelayanan yang dilakukan kepada konsumen yang mana merupakan celah atau ruang yang dapat diperbaiki agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian dalam bidang ini bisa menjadi acuan dan dapat dikembangkan lagi oleh peneliti dengan variabel-variabel lain. Seperti variable emosional, harga, produk dan dapat mengunakan model pendekatan yang lain, Sehingga lebih bervariasi dalam penelitian serta mampu menjadi rujukan penelitian selanjutnya yang lebih komprehensif.