

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor yang Pertama paling mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen memilih layanan jasa creambath di Chetrine Salon adalah faktor kualitas layanan dengan kategori sangat puas yaitu 83,80%.
2. Dan yang Kedua, tingkat kepuasan konsumen memilih layanan jasa creambath di Chetrine Salon berdasarkan Profesionalisme staf dengan kategori sangat puas yaitu 81,1%.
3. Yang Ketiga, tingkat kepuasan konsumen memilih layanan jasa creambath di Chetrine Salon berdasarkan kebersihan salon dengan kategori sangat puas yaitu 80%.
4. Yang Keempat, tingkat kepuasan konsumen memilih layanan jasa creambath di Chetrine Salon berdasarkan ketepatan waktu dengan kategori sangat puas yaitu 79,16%.
5. Yang Kelima, tingkat kepuasan konsumen memilih layanan jasa creambath di Chetrine Salon berdasarkan ketersediaan produk layanan dengan kategori sangat puas yaitu 74,16%.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan beberapa saran untuk Chetrine Salon yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi

1. Penguatan Kualitas Layanan yaitu: Tingkatkan pelatihan staf untuk memastikan keahlian teknis yang konsisten dan menyeluruh. Fokus pada aspek interpersonal dalam pelayanan, seperti komunikasi dan interaksi personal, untuk menciptakan pengalaman yang lebih pribadi dan positif.
2. Optimalisasi Profesionalisme Staf yaitu: Tingkatkan jaminan (assurance) dengan memastikan bahwa staf salon tetap sopan, menguasai pengetahuan produk, dan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen. Perkuat elemen empati (empathy) dalam interaksi dengan konsumen, menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individu mereka.
3. Peningkatan Kebersihan Salon yaitu: Perhatikan kebersihan fasilitas, alat-alat dan area kerja staf secara rutin. Informasikan konsumen tentang langkah-langkah kebersihan yang diambil untuk menjamin kesehatan dan keamanan selama layanan.
4. Manajemen Ketepatan Waktu yaitu: Evaluasi dan perbarui proses manajemen waktu staf untuk memastikan ketepatan waktu dalam setiap

layanan. Komunikasikan jadwal yang realistis kepada konsumen, dan tanggapilah dengan efektif jika terjadi keterlambatan.

5. Pengembangan Variasi Produk yaitu: Terus eskplorasi variasi produk layanan yang dapat ditawarkan untuk memenuhi preferensi dan kebutuhan konsumen yang beragam. Lakukan survei atau konsultasi dengan konsumen untuk memahami produk dan perawatan apa yang mereka harapkan.
6. Pemantauan Ketersediaan Produk Layanan yaitu: Pastikan stok produk perawatan selalu memadai untuk menghindari kekurangan. Pertimbangkan sistem pengelolaan fasilitas yang efisien untuk memastikan ketersediaan produk yang konsisten.