

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode Servqual yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Atribut yang Mempengaruhi Kualitas Layanan
  - Dengan menggunakan metode ServQual, telah diidentifikasi atribut-atribut yang dianggap sebagai kebutuhan konsumen. ServQual memungkinkan perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap berbagai aspek layanan. Misalnya, Kenyamanan Fasilitas (TP1) sebesar 0,08 dan Kondisi Ruangan yang Bersih dan Nyaman (TP4) sebesar 0,09 merupakan atribut yang mungkin mempengaruhi kualitas layanan karena perbedaan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap atribut ini dapat memberikan informasi tentang kebutuhan pelanggan.
  - Selanjutnya, Importance Performance Analysis (IPA) memungkinkan identifikasi atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Dari data, atribut seperti Karyawan yang Menumbuhkan Rasa Percaya (AP3) dengan nilai kepuasan 3,294 dan nilai kepentingan 3,353 karyawan yang bekerja dengan Proaktif dan Percaya Diri (ETP4) dengan nilai kepuasan 3,365 dan nilai kepentingan 3,447 menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dan juga dianggap penting oleh konsumen, sehingga kemungkinan besar berperan dalam mempengaruhi kualitas layanan.
2. Pengaruh Customer Satisfaction Index (CSI), Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) adalah 85,09 ukuran penting untuk memahami seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan. Dari data, CSI dapat dihitung berdasarkan tingkat kepuasan yang diungkapkan oleh konsumen terhadap berbagai atribut layanan. Jika nilai CSI tinggi, itu menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan secara keseluruhan juga tinggi.

3. Rekomendasi Perbaikan, Berdasarkan hasil analisis ServQual dan IPA, rekomendasi perbaikan dapat disusun. Ini dapat mencakup:

- Perbaikan pada atribut yang memiliki perbedaan besar antara harapan dan persepsi konsumen, seperti peningkatan kenyamanan fasilitas dan kebersihan ruangan.
- Pelatihan karyawan untuk meningkatkan profesionalisme, kemampuan interpersonal, dan keterampilan pelayanan.
- Peningkatan fasilitas dan infrastruktur untuk memenuhi harapan konsumen.
- Perbaikan proses layanan, termasuk waktu respons terhadap keluhan pelanggan dan efisiensi dalam memberikan layanan.

#### 5.2 Saran

Saran yang diberikan dalam upaya perbaikan pelayanan Klinik Larissa *Aesthetic Center* Darmo berdasarkan hasil penelitian serta saran untuk peneliti selanjutnya sebagai berikut :

- a. Dalam meningkatkan perbaikan pelayanan Klinik Kecantikan harus lebih memperhatikan dan memprioritaskan pada atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dimata konsumen.
- b. Bagi akademisi, peluang pengembangan melalui pendekatan metode baru bisa variasi dan sekreatif mungkin dan penelitian pengembangan pada pelayanan guna meningkatkan populasi pengunjung klinik Larissa *Aesthetic Center* Darmo.