

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Hasil analisis tingkat kepentingan dan kinerja (*Importance Performance Analysis*) diperoleh hasil bahwa seluruh atribut kinerja jasa memiliki nilai pada kategori Sangat Baik yaitu pada tingkat penilaian 0,81-1,00. Hal ini berarti bahwa seluruh pelanggan Klinik Kecantikan *La'Dior skin Care* Bandar Lampung merasa puas dengan jasa layanan yang diberikan. Hal tersebut ditunjukkan dengan ketiga atribut, Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*), Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environmental Quality*) dan Kualitas Hasil (*Outcome Quality*) memiliki nilai kategori sangat baik yaitu berada pada rentang 0,81-1,00 (tabel 4.15). Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai rata-rata atribut Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) sebesar 85,32, nilai rata-rata atribut Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environmental Quality*) sebesar 81,94, dan nilai rata-rata atribut Kualitas Hasil (*Outcome Quality*) sebesar 79,51. Nilai kategori sangat baik untuk atribut Kualitas interaksi dan Kualitas Lingkungan kerja fisik dan kategori baik untuk atribut Kualitas Hasil. Berdasarkan perolehan nilai kategori tersebut, kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa seluruh atribut kualitas pelayanan pada Klinik Kecantikan *La'Dior skin Care* Bandar Lampung memiliki nilai kepentingan/harapan dan kinerja baik dan sangat baik.

- 2) Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap seluruh hasil rekap jawaban untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa layanan Klinik Kecantikan *La'Dior Skin Care* Bandar Lampung secara menyeluruh diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 72,59, yang berarti nilai tersebut dalam kategori puas. Indeks kepuasan konsumen terletak di antara rentang 66–80,99 pada tabel 3.4 yang berarti bahwa ketiga dimensi kualitas pelayanan yang digunakan, yaitu Kualitas interaksi

(*Interaction Quality*), Kualitas lingkungan fisik (*Physical Environmental Quality*), dan Kualitas hasil (*Outcome Quality*) yang diuraikan ke dalam 18 atribut telah mampu memenuhi harapan pelanggan Klinik Kecantikan La'Dior Skin Care Bandar Lampung. Hasil analisis metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* ini menunjukkan bahwa pelanggan telah puas terhadap kinerja pelayanan Klinik Kecantikan La'Dior Skin Care Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Klinik Kecantikan *La'Dior Skin Care* Bandar Lampung diharapkan untuk terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas lingkungan fisik (*physical environment quality*) klinik kecantikan ini dengan meminimalkan kesan dan suasana yang terlalu berlebihan bagi pelanggannya, misalnya pewarnaan dinding klinik yang terlalu banyak corak dan warna, jumlah poster dan gambar yang terlalu banyak dan susunan piagam dan sertifikat penghargaan yang terlalu menumpuk pada satu bidang dinding klinik saja.
- 2) Klinik Kecantikan *La'Dior Skin Care* Bandar Lampung diharapkan untuk dapat mempertahankan kepercayaan pelanggannya dengan terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya.
- 3) Klinik Kecantikan *La'Dior Skin Care* Bandar Lampung diharapkan untuk menerima dan memperhatikan kritik dan saran atas jasa layanan yang diberikan kepada pelanggan klinik tersebut.