

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner yang telah dilakukan dengan maksud mencari informasi mengenai pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen Salon Rudy Hadisuwarno Blok-M Jakarta, hasilnya adalah kualitas jasa cukup berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Salon Rudy Hadisuwarno Blok-M Jakarta dan memiliki hubungan yang sangat kuat. Besar koefisien kolerasi yang dihasilkan dari analisis data adalah 0,79. Hal ini mengindikasikan kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen Salon Rudy Hadisuwarno Blok-M Jakarta adalah sangat kuat. Selain itu karena angka koefisiennya positif maka kolerasi kedua variabel tersebut bersifat searah.

Koefisien korelasi antara kualitas jasa dan kepuasan konsumen sebesar 0,79, untuk mengetahui besarnya pengaruh antara pengaruh kualitas jasa dengan kepuasan maka koefisien determinasi:

$$\begin{aligned} D &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,79)^2 \times 100\% \\ &= 0,624 \times 100\% . \\ &= 62,4\% \end{aligned}$$

Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel X (kualitas jasa) dalam menerangkan keragaman variabel Y (kepuasan konsumen) sebesar 62,4%, sedangkan sisanya yaitu 37,6% dijelaskan oleh variabel lainnya.

## **B. Saran**

### 1. Saran kepada Salon Rudy Hadisuwarno Blok-M Jakarta

Karyawan lebih ditingkatkan lagi saat berkomunikasi dengan pelanggan dengan menggunakan bahasa yang sopan dan ramah agar pelanggan merasa nyaman dan senang saat perawatan.

### 2. Kepada peneliti yang akan datang diharapkan dapat melakukan penelitian dengan variabel-variabel lain diluar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.