

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Berdasarkan pengolahan data dengan metode Servqual kelima variabel memerlukan perbaikan kualitas pelayanan dan total dari keseluruhan Gap menunjukkan hasil kepuasan pelanggan yang sangat rendah dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak memuaskan
2. Dari hasil solusi dari metode Triz didapatkan usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Barbershop Matz & Co yang ada di setiap dimensi antara lain :
  - a. *Tangibles* (Bukti Fisik) Menambahkan produk-produk terbaru yang berhubungan dengan *fashion* rambut dan menambahkan peralatan pangkas rambut yang lebih modern untuk memudahkan pekerjaan karyawan dan member rasa nyaman kepada pelanggan BarbershopMatz & Co
  - b. *Empathy* (Perhatian) karyawan Barbershop Matz & Co bisa lebih sering mengajak interaksi dengan pelanggan dan memberikan solusi apabila ada permasalahan pada rambut pelanggan
  - c. *Reability* (kehandalan) Manajemen Barbershop Matz & Co lebih baik menambahkan mesin EDC (*electronic data capture*) dan untuk Karyawan di haruskan mengikuti seminar dan Training supaya lebih baik lagi dalam menangani perbedaan karakter rambut konsumen
  - d. *Assurance* (Jaminan) manajemen Barbershop Matz & Co memberikan petugas parkir untuk menjaga kendaraan pelanggan dan karyawan yang didalam Barbershop tidak meletakkan gunting atau peralatan pangkas rambut sembarangan
  - e. *Responsive* (Daya Tanggap) manajemen Barbershop Matz & Co memberikan training untuk karyawan tentang menghadapi berbagai macam sifat pelanggan yang berbeda-beda

#### **5.2 Saran**

1. Barbershop Matz & co bisa melihat peluang penjualan produk-produk vitamin atau minyak rambut untuk menambah pendapatan

2. Barbershop Matz & Co diharapkan dapat menerapkan usulan yang ada di kesimpulan untuk memperbaiki kualitas pelayanan
3. untuk penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan sehingga bisa menjadi lebih baik lagi

## Daftar pustaka

- Engel, James F, et al. (1990). *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F Budiyanto. *Perilaku Konsumen, Jilid II*. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2007). “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. BP-Universitas Diponegoro, Semarang.
- Goodman, J. 1989. *The Nature of Customer Satisfaction, quality progres* 22 (2). Hal 37-40
- Goetsch, D.L. & Davis, S. (1994). *Introduction to Total Quality : Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall International, Inc. p.4.
- Haningsih, widya, rahmawati, usman efendy, 2017 *analisis peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode servqual dan triz (studi kasus restoran restoran garden malang, vol 18 no 1 april 2017*
- Nofi, erni wira, 2014, *peningkatan kualitas pelayanan dengan metode servqual dan triz di pt. xyz, vol 2 no, 2 92-100.*