

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden penerapan kualitas pelayanan syariah pada Salon dan Spa Moz5 di mana dari hasil penyebaran kuisioner tersebut didapatkan hasil yang dominan terdapat pada tanggapan sangat setuju dan setuju yang diberikan pada pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Salon dan Spa Moz5. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan sudah dinilai baik oleh para pelanggan. Merujuk dari analisa teori maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik salon, jaminan, empati, daya tanggap, dan kehandalan dianggap sudah mewakili profesionalitas kerja dari Salon dan Spa Moz5 secara keseluruhan.

2. Dan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelanggan sudah merasa puas atas kualitas yang diberikan oleh Salon dan Spa Moz5. Hal ini dapat dilihat jawaban responden pada variabel kepuasan pelanggan di mana pada indikator produk, kualitas pelayanan dan harga yang diterapkan mendapat respon jawaban yang baik dari para pelanggan yang berarti semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan berimplikasi kepada kepuasan pelanggan.

B. Saran

1. Dari indikator kualitas pelayanan yang diterapkan oleh salon dan spa moz5 cabang Palembang dinilai sudah baik namun hendaknya kualitas pelayanan tersebut harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan melihat dunia persaingan khususnya di bidang usaha persalonan yang semakin ketat.
2. Selanjutnya disarankan agar dilakukan penelitian lanjutan untuk mengembangkan konsep dan instrument mengenai kualitas pelayanan syariah dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan untuk melakukan kegiatan persalonan khususnya pada salon yang bernuansa Islami.