

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada responden 99 orang pelanggan yang mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin mendapatkan hasil bahwa seluruh variabel yang diujikan baik tarif, pelayanan, lokasi dan fasilitas menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam yang dilakukan secara keseluruhan (simultan).
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada responden 99 orang pelanggan yang mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin mengenai hasil pengujian hipotesis untuk variabel tarif bekam (X_1), pelayanan terapis (X_2), lokasi praktik (X_3), dan ketersediaan fasilitas (X_4) dapat disimpulkan bahwa keempat variabel tersebut mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam.
3. Lokasi praktik yang telah ditentukan hingga saat ini menjadi faktor utama (dominan) yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam, karena telah dibuktikan dengan hasil signifikansi yang lebih besar dibandingkan hasil daripada pengujian item variabel lainnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh tarif bekam, pelayanan terapis, lokasi praktik dan ketersediaan fasilitas terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin, maka penulis memberikan saran :

1. Untuk tarif bekam, karena berdasarkan hasil penelitian bahwa item tersebut merupakan satu dari ketiga variabel yang tidak menjadi alasan utama yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam maka Griya herbal dan Bekam Ar-Rahma dapat lebih bijak lagi dalam mengatur dan menentukan besarnya tarif bekam yang sesuai dengan harapan pelanggan. Serta, perusahaan harus lebih bisa memahami pangsa pasar usaha bekam yang ada disekitar lokasi guna mengatur strategi penetapan tarif terbaik untuk pelanggan.
2. Untuk pelayanan terapis, karena berdasarkan hasil penelitian bahwa item tersebut merupakan satu dari ketiga variabel yang tidak menjadi alasan utama yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam maka Griya herbal dan Bekam Ar-Rahma harus dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan terapis yang ada di perusahaan baik mengenai adab/akhlak/etika dihadapan pelanggan, bagusnya komunikasi yang dibangun terapis kepada pelanggan ataupun mengenai cara berpakaian yang sopan dan terbaik dalam memberikan pelayanan. Karenannya, tidak salah bagi perusahaan agar dapat beberapa kali dalam satu pertemuan mengadakan *tarining*, *workshop* ataupun pelatihan secara

berkelanjutan dengan materi-materi yang dapat menimbulkan semangat atau motivasi bagi para terapis dalam memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas dihadapan pelanggan.

3. Untuk ketersediaan fasilitas, karena berdasarkan hasil penelitian bahwa item tersebut merupakan satu dari ketiga variabel yang tidak menjadi alasan utama yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam maka Griya herbal dan Bekam Ar-Rahma harus dapat memberikan pemenuhan fasilitas yang sesuai dengan harapan pelanggan saat datang melakukan pembekaman. Karenanya, perusahaan harus memperhatikan unsur kelengkapan fasilitas serta nyaman dan amannya fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh perusahaan guna meningkatkan keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam.