BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian diatas, khususnya mengenai laporan penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang ada di Salon Tiara Muslimah Banjarmasin sudah menerapkan dimensi kualitas pelayanan di antaranya:
    a. Berwujud (*tangible*), pada dimensi ini Salon Tiara Muslimah Banjarmasin memberikan fasilitas cukup lengkap seperti tersedianya ruang tamu, tempat bermain untuk anak-anak, toilet, mushalla, Tv, Wifi, tempat parkir gratis selain itu para karyawannya dalam hal berbusana sangat santun dan beretika.
    b. Keandalan (*reliability*), pada dimensi ini Salon Tiara Muslimah memberikan pelayanan kepada pelanggan/konsumen cukup profesional terlihat dari cara mereka melayani dari segi perawatan wajah, rambut maupun badan.
    c. Ketanggapan (*responsivenees*), Salon Tiara Muslimah Banjarmasin menanggapi setiap keinginan dari pelanggan/konsumen sangat baik seperti ramah ketika menanyakan keinginan pelanggan/konsumen, memberikan senyuman dan ketika ada pelanggan/konsumen yang komplain dengan pelayananya tidak emosi dalam menanggapinya.

d. Jaminan dan kepastian (*assurance*), jaminan pada Salon Tiara Muslimah tidak berupa uang kembali, akan tetapi berupa pelayanan perawatan gratis dan mereka juga berusaha memperbaiki kesalahan tersebut.
e. Empati (*empathy*), pada dimensi ini, karyawati telah memberikan sikap yang ramah dan memberikan perhatian khusus kepada pelanggannya.

2. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan pada Salon Tiara Muslimah antara lain:
   a. Harga perawatan yang ditawarkan Salon Tiara Muslimah berkisar dari harga Rp 25.000- Rp 28.00.000
   b. Produk yang digunakan Salon Tiara Muslimah yaitu loreal, makarizo, olaplex, salon Tiara Muslimah juga menggunakan produknya sendiri yang sudah terdaftar di BPOM dan berlebel halal.
   c. Promosi yang di lakukan Salon Tiara muslimah melalui sosial media seperti line, intagram, memasang spanduk, memasang iklan di media massa, menerima pesanan dan memberikan potongan harga (diskon) untuk berbagai jenis perawatan yang berbeda setiap bulannya.
   d. Tempat (*Place*) Salon Tiara Muslimah ini terletak di Komplek. Bunyamin Permai 1 Ray 1 No 17, Jl. Ahmad yani Km 6,5 Pemurus Luar, Kec Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70654. Memang letaknya kurang strategis karena berada di dalam komplek, dan jauh dari keramayan akan tetapi jika pelanggan yang menyukai suasana tenang tempat ini sangat cocok.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian pada salon Tiara muslimah Banjarmasin, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hendaknya salon Tiara muslimah mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dan perlu menambah sumber daya manusia agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal.
2. Hendaknya lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti harga.