

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini menguji pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan *Barbershop Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Gets *Barbershop* di Kota Kebumen. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Gets *Barbershop* Kebumen.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Gets *Barbershop* Kebumen.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Barbershop Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Gets *Barbershop* Kebumen.
4. Dari hasil uji simultan atau uji F menunjukkan bahwa angka sebesar 55,421 lebih besar dari Ftabel yaitu 2,70 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Tarif, dan *Barbershop Atmosphere* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Gets *Barbershop* Kebumen.

5.2. Keterbatasan

Penelitian ini diusahakan semaksimal mungkin agar bisa memperoleh hasil yang terbaik, namun pada kenyataannya penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan, diantaranya:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian ini menjelaskan bahwa sebanyak 62,3% dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan, Tarif, *Barbershop Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan pada pelanggan Gets *barbershop* Kebumen. Di sarankan untuk penelitian lain mengambil variabel yang lainnya karena 37,7% dijelaskan oleh faktor lain atau variabel lainnya.
2. Penulis mengalami keterbatasan penyebaran kuesioner secara langsung dengan responden, penulis juga tidak dapat menggali informasi lebih dalam terkait teknik permasalahan, sehingga hasil penelitian yang didapat hanya jawaban melalui media teknologi informasi berdasarkan kuesioner *online* dengan menggunakan *google form*.
3. Metode penelitian penulis hanya terbatas pada penelitian kuantitatif dalam alat analisis SPSS 25 dan teknik analisis regresi berganda, untuk penelitian selanjutnya peneliti dapat menggunakan metode dan teknik analisis yang berbeda agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih bervariasi.

5.3. Implikasi

5.3.1 Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti

memberikan saran bagi pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini antara lain :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas staf barbershop menunjukkan profesionalisme dan keterampilan tinggi dalam memberikan layanan, pelayanan yang cepat dan efisien, kemudahan dalam membuat janji temu dan mendapatkan layanan sesuai jadwal. Apabila kualitas pelayanan yang ada di *Gets Barbershop* meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat dan juga sebaliknya.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tarif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas jika tarif yang dikenakan oleh *gets barbershop* terjangkau dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan, transparansi dalam menetapkan tarif. Apabila tarif yang ada di *Gets Barbershop* sesuai dengan hasil yang diinginkan konsumen maka kepuasan pelanggan akan meningkat dan juga sebaliknya.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Barbershop Atmosphere* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Desain yang menarik dan nyaman dapat menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan pelanggan. Kebersihan ruangan juga menjadi salah satu kunci dari rasa nyaman yang dirasakan oleh pelanggan. Pemilihan musik di *barbershop* yang sesuai dapat meningkatkan

suasana *barbershop* secara keseluruhan, sehingga dapat membuat pelanggan nyaman dan rileks selama menunggu atau mendapatkan pelayanan. Apabila suasana didalam ruangan *Gets Barbershop* terasa nyaman maka kepuasan pelanggan akan meningkat dan juga sebaliknya.

4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden terbanyak yaitu dari umur 21-25 tahun, pengeluaran/bulan < Rp. 100.000 dan mereka adalah pelajar/mahasiswa.

5.3.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada bab-bab terdahulu maka hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi implikasi teoritis sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengujian hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan . Hasil menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suja'i & Wafa (2022). Hasil dari penelitian tersebut memiliki hasil yang sama yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh tarif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengujian hipotesis kedua dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel tarif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil menunjukkan bahwa variabel tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh R. Ghozali (2022). Hasil dari penelitian tersebut memiliki hasil yang sama yaitu tarif berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh *barbershop atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan

Pengujian hipotesis ketiga dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel *barbershop atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan. Variabel *barbershop atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pambudi (2023). Hasil dari penelitian tersebut memiliki hasil yang sama yaitu *barbershop atmosphere* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

4. Pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan *barbershop atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan

Hasil perhitungan uji f untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan, tarif dan *barbershop atmosphere* secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.