

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama Mengukur Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*) ini. Adapun kesimpulan yang penulis dapat kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menerapkan *Service Quality* pada *Barbershop Arie*, maka dimensi yang digunakan adalah *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*.
2. Sistem ataupun aplikasi *Servqual* pada *Barbershop Arie* yang dirancang bertujuan sebagai alat bantu *admin* dalam pengolahan laporan kuesioner.
3. Kualitas pelayanan pada *Barbershop Arie* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kenyamanan dalam penggunaan layanan jasa pangkas. Dapat dikatakan bahwa pelayanan *Barbershop Arie* yang baik memberikan pengaruh positif terhadap pelanggan.

V.2. Saran

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya melakukan survey kualitas pelayanan secara berkala untuk mengetahui perkembangan pelayanan agar kinerja yang ada dapat selalu dipantau dan diperbaiki.

2. Harus lebih memperhatikan tentang kualitas pelayanan yang lebih baik lagi agar pelanggan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.