

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* dalam mempertahankan kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* Jepang Pakis Kudus dapat dikatakan kompeten karena menerapkan motto *core value*, sehingga pelanggan lama tetap loyal dan menarik minat pelanggan baru.
2. Strategi yang dilakukan oleh *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* Jepang Pakis dalam mempertahankan kualitas pelayanan yakni dengan menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (kehandalan), *Tangible* (Bukti Fisik), dan *Emphaty* (Empati).
3. Strategi yang dilakukan oleh *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* Jepang Pakis Kudus dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu dengan menerapkan harga atau nilai, menyenangkan konsumen, pengalaman konsumen dan atribut yang dipakai.
4. Keunggulan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* Jepang Pakis Kudus yaitu kualitas pelayanan, harga, kenyamanan, dan ciri khas salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*.
5. Kendala dan solusi kualitas pelayanan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* yakni kurangnya peralatan yang memadai, kurangnya sosialisasi terhadap pegawai, kurangnya pengetahuan konsumen mengenai setiap solusi yang diberikan pegawai, kurangnya ketidaktepatan waktu dalam pelayanan dan keamanan produk serta kurangnya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan. Adapun solusinya yakni adanya pengarahan terhadap pelayanan yang berhubungan dengan pelanggan.

B. Saran

1. Bagi Akademik

Penelitian diharapkan dapat menjadi referensi tambahan keilmuan ekonomi syariah yang berkaitan dengan bagaimana strategi kualitas pelayanan. Akan tetapi, penelitian ini tentunya

masih banyak kekurangan dalam hal teori maupun kajian dalam penelitian ini, sehingga diperlukan adanya penelitian lanjutan yang lebih mendalam supaya hasil penelitian lebih signifikan.

2. Bagi Salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis
 - a. Tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dari jasa industri ini.
 - b. Terus melakukan training terhadap para terapis yang bekerja secara rutin supaya nantinya kualitas pelayanan jasa yang diberikan akan maksimal, sebab sumber daya manusia dalam bisnis merupakan hal yang sangat penting.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat mengkajilebih dalam yang berkaitan dengan permasalahan yang sama sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu upaya informasi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

