BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disampaikan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Mr Fat Barbershop Kota Padang.
2. *Experential Marketing* berpengaruh positif Kepuasan Pelanggan di Mr Fat Barbershop Kota Padang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan. Saran-saran tersebut adalah :

1. Mr Fat Barbershop harus lebih memperhatikan lagi Kualitas Pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan sehingga meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Karena dengan baiknya dan terjaganya Kualitas Pelayanan maka dapat menjaga kestabilan dari Perusahaan tersebut.Perusahaan bidang jasa mempunyai nilai yang sangat penting pada variabel Kualitas Pelayanan.Kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan oleh Mr Fat Barbershop meliputi informasi pelayanan seperti menjelaskan menu layanan dan memberikan masukan kepada pelanggan untuk model rambut dan perawatan rambut. Lebih komunikatif dengan pelanggan , disiplin dalam melayani pelanggan seperti datang tepat waktu kemudian penampilan karyawan juga harus rapi dengan memakai sepatu dan tidak berpenampilan apa adanya dan melayani sesuai dengan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.
2. Kemudian *Experential Marketing* juga harus ditingkatkan oleh Mr Fat Barbershop untuk dapat menghasilkan Kepuasan Pelanggan. *Experential Marketing* juga

mempengaruhi nilai Kepuasan Pelanggan. *Experential Marketing* yang harus ditingkatkan oleh Mr.Fat Barbershop meliputi desain interior barbershop yang menarik dan nyaman bagi pelanggan seperti menambahkan hiasan simple dan estetik serta tampilan menu layanan dan hiburan untuk pelanggan , kemudian alat beserta fasilitas lengkap dan memenuhi kebutahan pelanggan , menu layanan yang lebih bervariasi ,kartu member serta paket *treatment* yang menarik untuk pelanggan dan meningkat citra serta dikenal masyarakat Kota Padang.

3. Selanjutnya, peneliti disarankan untuk menambah beberapa variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini. Dikarenakan masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi variabel Kepuasan Pelanggan, sehingga dapat meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang akan diperoleh dimasa yang akan datang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini, memiliki sejumlah kelemahan dan keterbatasan, secara umum keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Kurangnya kontrol dalam penyebaran dan pengisian kuisoner, karena kuesioner hanya disebarkan melalui *google form* atau secara daring (dalam jaringan), mengingat harus dibatasinya interkasi secara langsung di tengah kondisi pandemi COVID-19 ini.
2. Terbatasnya jumlah sampel yang digunakan, sehingga mempengaruhi ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.
3. Penelitian ini hanya menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Experential Marketing* terhadap Kepuasan Pelanggan.Masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Mr Fat Barbershop di Kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

Sumarga, H. E. (2017). ANALISIS PENGARUH KEPUASAN, KUALITAS, DAN. *Jurnal Manajemen Bisnis*, *6*, 88-98.

Barimbing, C. A. A., & Sari, D. (2015). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mujigae Resto Ciwalk Bandung). *eProceedings of Management*, *2*(1).

Sofiyanurriyanti, S., Amanda, Y. T., Saputra, A., Marlinda, M., Pamungkas, I., & Kusuma, I. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Pada PT. PLN (Persero) Area Meulaboh. *Jurnal Optimalisasi*, *7*(2), 190-200.

Febrini, I. Y., Widowati, R., & Anwar, M. (2019). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Warung Kopi Klotok, Kaliurang, Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, *10*(1), 35-54.

Kurniawan, D., Adriansyah, M., & Gultom, I. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Barbershop Mr. Head Slipi II Jakarta. *HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings)*, *1*(2).

Izzatunnisa, A. A., & Pritasari, O. K. (2021). DAMPAK PANDEMI VIRUS COVID-19 PADA PENGUSAHA SALON BARBER DI SURABAYA SELATAN. *JBC: Journal of Beauty and Cosmetology*, *3*(1), 15-24.

Prianka, D. (2021). Instagram Brand Activation for Fashion Start Ups with Experiential Marketing. *Teknologi dan Kejuruan: Jurnal Teknologi, Kejuruan, dan Pengajarannya*, *44*(1), 10-20.

Putra, B. S., Jushermi, J., & Rahayu, D. D. (2017). *Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Aryaduta Di Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).

Silalahi, S. P. R. (2017). Pengaruh Kedisiplinan Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara IV Kebun Tobasari. *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, *3*(1).

Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, *1*(1).

Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, *4*(1), 37-44.

Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahass sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, *12*(1), 15-25.

Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang.

Amatullah, S., Delima, R., Syafitri, H., & Ibrahim, A. (2018). Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Studi Kasus: Rumah Kreatif Ogan Ilir Indralaya. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, *5*(2), 225-230.

Arsjad, M. P. (2019). Pengaruh Experiential Marketing, Kualitas Pelayanan dan Driver Attitude Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada pengguna Grab di Kota Bogor)

Trisna, L., Irda, I., & WERY, U. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGANSAMSUNG CENTER* (Doctoral dissertation, Universitas Bung Hatta).

Halim, H. A., Dahliana, K., & Linda, W. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KURNIA INDAH TRAVEL DI KOTA PADANG* (Doctoral dissertation, Universitas Bung Hatta).

Mansovei, H. (2021). Perancangan Bisnis Model Barbershop Berkelanjutan (Studi Kasus Unick Barbershop Yogyakarta).

Ikrima, F. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Experiental Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta)..