

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada Mex Barbershop di Kota Kupang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

- a. Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Mex Barbershop di kota Kupang.
- b. Persepsi Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Mex Barbershop di Kota Kupang.

5.2 Implikasi Teoritis

- a. Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Mex Barbershop di Kota Kupang. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil ini tidak sepenuhnya sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Arianto (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan serta ketepatan waktu dalam memenuhi harapan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi

tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan pada Mex barbershop diduga lebih dipengaruhi oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan.

b. Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Persepsi Harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Mex Barbershop. Persepsi harga yang dimaksud adalah bagaimana pelanggan menilai kesesuaian antara harga yang dibayarkan dengan manfaat dan kualitas pelayanan yang diterima. Harga yang dianggap terjangkau dan sesuai dengan kualitas pelayanan akan meningkatkan rasa puas pelanggan terhadap jasa yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Ma'nawiyah et al.,(2024) persepsi harga adalah pandangan atau pemikiran pelanggan terkait korelasi antara jumlah uang yang akan dibayarkan dan nilai produk atau jasa yang akan diperoleh sebagai hasil pertukaran sejumlah uang tersebut.

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibahas pada bagian-bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah:

- a. Dengan diketahui nilai indeks variabel Kepuasan pelanggan pada Mex Barbershop Kota Kupang dengan indikator Saya memiliki minat yang tinggi untuk kembali dan menjadi pelanggan tetap Mex Barbershop, kategori jawaban terendah yaitu 72,6, maka kepuasan pelanggan perlu ditingkatkan sebagai pelanggan.

- b. Dengan diketahui nilai indeks variabel Kualitas pelayanan pada Mex Barbershop Kota Kupang dengan indikator saya selalu mendapatkan layanan yang akurat dan sesuai dengan janji yang diberikan oleh Mex barberhop, kategori jawaban terendah yaitu 74,4, maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dalam melakukan pelayanan yang akurat.
- c. Dengan diketahui nilai indeks variabel persepsi harga pada Mex Barbershop Kota Kupang dengan indikator saya merasa harga di Mex barbershop sangat sesuai dengan kualitas pelayanan yang saya terima, kategori jawaban terendah yaitu 73,3, maka persepsi harga perlu diperhatikan dalam memberikan harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima.