

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Sarah Beauty Salon Pidoli Lembang, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji t (parsial) dengan thitung sebesar 5,560 yang lebih besar dari ttabel 1,661, serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan kata lain, semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.
2. Kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t (parsial) menunjukkan thitung sebesar 5,395 > ttabel 1,661 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan yang dirasakan pelanggan.
3. Secara bersamaan, fasilitas dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan melalui uji F dengan Fhitung sebesar 99,256 > Ftabel 3,094 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya, kombinasi fasilitas yang memadai dan layanan yang berkualitas mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Saran

Para peneliti mengakui bahwa masih terdapat beberapa masalah dalam studi ini dan perlu ditangani di sejumlah area untuk penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, para peneliti memberikan saran-saran berikut:

1. Bagi Sarah Beauty Salon

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan acuan dan sumber informasi dalam upaya meningkatkan fasilitas serta kualitas layanan, sehingga kepuasan pelanggan dapat terus terjaga.

2. Bagi Institut Pendidikan

Umpan balik dari penelitian ini diharapkan bermanfaat, khususnya bagi Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, terkait kajian mengenai fasilitas, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peneliti yang akan tiba

Penelitian ini melihat fasilitas dan kualitas layanan, disarankan untuk memeriksa elemen tambahan yang dapat memengaruhi kepuasan klien. Hal lain, penelitian mendatang sebaiknya dilakukan dengan cakupan populasi lebih luas dan melibatkan variabel tambahan agar hasil penelitian lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputra. (2020). *Manajemen Pemasaran Analisis untuk Perancangan Strategi Pemasaran, Cetakan Pertama*. Stim Ykpn.
- Al-Badr. (2020). Memahami Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin). *Paper Knowledge . Toward A Media History Of Documents*, 19–45.
- Alan, R. (2023). Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Kasus Pada Hotel Amboina Kota Ambon). *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1).
- Alinung, I. (2016). Analisis Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Di Rsup. Prof. Dr. R.D Kandou Manado. *Jurnal Emba*, 4(5).
- Amir. (2017a). *Dinamika Pemasaran*. Raja Grafindo.
- Amir. (2017b). *Pengaruh Harga, Fasilitas Layanan, Dan Lokal Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Bulukumba*. Makasar: Uin Alaudin Makasar.
- Amrtono, N. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Rajawali Pers.
- Anasrulloh, M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pdam (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Akutansi Kewirausahaan*, 6(3), 5–9.
- Anjar, T. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen*, 3(9).
- Annisa, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gapoktan Maju Bersama Cimanggis Depok. *Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah*.
- Ardian. (2019a). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Syariah Ponorogo. *Jurnal Bisnis, Management Dan Ekonomi*.
- Ardian. (2019b). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Syariah Ponorogo. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi*.
- Arifin, A. Dan U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Daya Motor Surabaya. *Jurnal On Education*, 5(3), 9629–9639.
- Arikunto. (2017). *Penilaian Instrumen Penelitian Dan Penilaian Programan*. Pustaka Pelajar.
- Asti, & Ayuningtias. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Aulia, H. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. *Jurnal Ilmu Dan Riset*

Manajemen, 6(5).

Ayuningtias, A. Dan. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Konsumen*.

Candra. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Eduwisata Lontarsewu Hendrosari. *Jurnal Emba*, 2(3).

Dharma, N. (2023). Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiskha Dan Kepuasan Pelanggannya. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2).

Diza, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Pt.Fifgroup Cabang Manado. *Jurnal Emba*, 4(1).

Ekawati, A. P., & Nuryasti, N. P. (2023). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Di Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(1), 134–141.

Fadholi, M. S. (2014). *Multikulturalisme Dalam Bingkai Ukhwah Islamiyah*. 94.

Fadla. (2017). *Pemahaman Tentang Prinsip Persamaan (Musawarah)*. 62–90.

Ferdiyanto, D. (2022). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Dan Layanan Pustakwan Terhadap Minat Baca Masyarakat Diperpustakaan Daerah Kabupaten Boyolali. *Jurnal Ecogen*, 3(6).

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25* (8th Ed.). Universitas Diponegoro,.

Halimah. (2017). *Ukm Yang Lebih Baik*. Mediakita.

Husein, H. (2023). Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank. *Jurnal Fakultas Psikologi*.

Imam. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Warkop Sawah Kopi Desa Tanjungsari Boyolangu Tulungagung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).

Januar. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, 11(2).

Khatimah. (2020). *Penerapan Syariah Islam*. Pustaka Belajar.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.

Maulana. (2023). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Kantor Pengawasan Dan Layanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Of Sosial Knowledge*.

Muhammad. (2020). *Pengantar Akuntansi Syariah Islam*. Pt. Gramedia Pustaka.

Muhammad Asmar. (2023). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap*

Minat Kunjung Kembali Wisatawan Di Pulau Pramuka Kepulauan Seribu (Studi Kasus Wisatawan Pulau Pramuka).

Muna, R. C. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce Lazada (Studi Kasus Mahasiswa Unisbank Kampus Ii Semarang). *Nber Working Papers*, 01, 89.

Munawwaroh. (2025). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sarah Beauty Salon Pidoli Lembang.*

Nofrianto, Ibrahim, A., Kholis, E. A. | N. A. N., & Utami, S. A. (2021). Pengantar Ekonomi Syariah. In *Departemen Ekonomi Dan Keuangan Syariah - Bank Indonesia*.

Nuraini, S., & Azis. (2022). *Kualitas Layanan Konsumen Terhadap Ekonomi Islam.*

Nurhadi, N. (2020). Konsep Layanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Ekbis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137.

Ofela, A. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(1).

Putra, A. (2021). *Manajemen Umkm Dan Pasar Global*. Deepublish.

Putri. (2024). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Layanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Larisa Asthetic Cneter Kota Malang*. Universitas Diponegoro.

Rizan, M. (2020). Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk, Dan Kualitas Layanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Bekas. *Jurnal Siasat Bisnis*, 12.

Rizka, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pembelajaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Variable Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variable Antara (Studi Kasus: Politeknik Negeri Sriwijaya). *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*, 4(1).

Ruslim. (2019). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).

Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 55.

Sambodo, R. S. (2021). *Perilaku Konsumen Dan Kepuasan Pelanggan*. Andi.

Sarah, S. (2025). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sarah Beauty Salon Pidoli Lembang.*

- Sari. (2019). Pengaruh Dana Pihak Ketiga Dan Non Performing Financing Terhadap Pembiayaan Pada Bank Umum Syariah Periode 2011-2017. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Ekonomi*, 17(2).
- Setyo. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Auto Works Performa. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up*, 1(6).
- Sihotang, C. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(3).
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.
- Sula, K. (2017). *Syariah Marketing*. Mizan.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian* (5th Ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Konsep Dan Aplikasi Kontemporer*. Andi.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran* (5th Ed.). Andi Offset.
- Tombeng, R. R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal Emba*, 1(7).
- Utsman. (2019). *Prilaku Konsumen*. Raja Grafindo.
- Vebir. (2018a). *Pengaruh Kuliatas Layanan, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Warung Kopi Sirintil Temanggung)*.
- Vebir, A. (2018b). *Kepuasan Pelanggan*. Pt. Gramedia Pustaka.
- Wahdini. (2025). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sarah Beauty Salon Pidoli Lembang*.
- Yaya. (2016). *Mengelola Dan Penelitian Kuantitatif Dengan Spss*. Alfabeta.
- Yulianti, D. S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pasar Tradisional Kembang Surabaya. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari