

BAB VI

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi pemilik usaha salon kecantikan dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan untuk menghadapi persaingan bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dapat dikatakan kompeten karena dalam pelayanannya menerapkan motto *professional treatment*, sehingga pelanggan lama tetap loyal dan menarik minat pelanggan baru.
2. Strategi yang dilakukan oleh pemilik salon dalam mempertahankan kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan bisnis pada masa pandemi covid-19 yakni dengan menerapkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*). Dalam menjaga kualitas pelayanan sebagai rangka pencegahan penularan virus Corona (Covid-19), pemilik salon menerapkan protokol kesehatan yang diantaranya menyuruh pelanggan untuk mencuci tangan dahulu sebelum memasuki salon, menyuruh pelanggan menyemprot tangannya menggunakan *handsanitizer* yang telah disediakan, melakukan *personal distancing* (jaga jarak), dan memakai masker ketika memberikan perawatan terhadap pelanggan.

3. Strategi yang dilakukan oleh pemilik salon kecantikan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan untuk menghadapi persaingan bisnis pada masa pandemi Covid-19 dengan menerapkan menyenangkan konsumen, harga atau nilai, pengalaman konsumen, dan atribut produk yang dapat dicatat.
4. Faktor-faktor yang merupakan keunggulan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dibandingkan dengan salon kecantikan lainnya yakni meliputi faktor kualitas pelayanan, faktor harga, dan faktor kenyamanan.

2. Saran

Setelah kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka tidaklah berlebihan kiranya peneliti memberikan saran-saran yang berkenaan dengan penelitian. Adapun saran-saran dari peneliti antara lain:

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan keilmuan ekonomi syariah yang berkaitan dengan bagaimana strategi dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan untuk menghadapi persaingan bisnis sesama jasa. Namun penelitian ini tentu saja masih banyak kekurangan dalam hal teori maupun kajian dalam penelitian ini, sehingga diperlukan adanya penelitian lanjutan yang lebih mendalam supaya hasil penelitian lebih relevan.

2. Bagi Pemilik Salon Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo

Penelitian ini diharapkan untuk pemilik salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo agar terus menjaga kualitas pelayanan salonnnya dan tetap menerapkan protokol kesehatan di tengah pandemi Covid-19 seperti sekaran ini, agar bisnis salon kecantikannya laris manis, kesetiaan pelanggan dapat terus terjaga, dan dapat menjadi referensi bagi para calon pelanggan baru yang ingin mencari tempat perawatan kecantikan yang murah namun berkualitas tinggi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi rujukan ataupun kajian lanjutan yang berkaitan dengan permasalahan yang sama sehingga dapat menyempurnakan hasil penelitian yang telah diteliti oleh peneliti.