

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Secara simultan variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kepuasan ( $X_2$ ), dan kepercayaan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) Rumah Cantik Alamanda cabang Manukan Tama Surabaya. Yang dibuktikan dengan nilai F hitung  $80,541 > F$  tabel  $2,69$ .
2. Secara parsial bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) Rumah Cantik Alamanda cabang Manukan Tama Surabaya. Yang dibuktikan dengan nilai t hitung  $2,899 > t$  tabel  $1,984$ .
3. Secara Parsial bahwa variabel kepuasan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) Rumah Cantik Alamanda cabang Manukan Tama Surabaya. Yang dibuktikan dengan nilai t hitung  $3,493 > t$  tabel  $1,984$ .
4. Secara parsial bahwa variabel kepercayaan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) Rumah Cantik Alamanda cabang Manukan Tama Surabaya. Yang dibuktikan dengan nilai t hitung  $7,252 > t$  tabel  $1,984$ .

## 5.2 Saran

Dalam organisasi, loyalitas merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan suatu perusahaan. Perusahaan bisa berkembang atau tidak tergantung dari jumlah pelanggan, khususnya pelanggan yang loyal. Beberapa saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Hendaknya perusahaan lebih meningkatkan pelayanan yang terbaik sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi seluruh pelanggannya agar para pelanggan menjadi semakin loyal.
2. Kepuasan tidak hanya dilihat dari bagaimana cara perusahaan dalam menanggapi sesuatu yang menjadi harapan pelanggan, tetapi dapat dilihat dari bagaimana perusahaan menyediakan fasilitas, peralatan yang canggih dan lain-lain. Dan seharusnya pihak perusahaan lebih meningkatkan maupun menambah fasilitas-fasilitas yang mungkin dapat membuat pelanggan menjadi lebih nyaman dan senang, yaitu seperti perluasan tempat parkir, penambahan kamar treatment dan lain-lain.
3. Seharusnya perusahaan lebih meningkatkan kepercayaan konsumen melalui kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan dengan menyertakan keterampilan tenaga kerja. Peningkatan pelayanan akan membuat konsumen merasa puas dan tingkat kepercayaannya semakin baik kepada perusahaan sehingga menjadi pelanggan yang loyal dan tidak akan berpindah ke klinik kecantikan lainnya.