

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil variabel *Corporate Image* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada Natasha Skin Clinic Center Cabang Sidoarjo, hasil tersebut cocok dengan hipotesis yang dikemukakan pada penelitian ini adalah *Corporate Image* berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty*. Memiliki arti semakin tinggi *Corporate Image* dari Perusahaan Natasha maka *Customer Loyalty* juga akan semakin tinggi.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh P.Widiastuti, Trianasari tahun 2020 yang mengemukakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari *Corporate Image* bagi *Customer Loyalty*. Hasil dari penelitian ini juga sesuai dengan apa yang sudah dilakukan oleh Ahmad Suminto, Shinta Maharani tahun 2020 yang menyatakan bahwa *Corporate Image* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Dalam penelitian, ditemukan bahwa pada variabel *Corporate Image* menunjukkan variabel yang paling berpengaruh pada *Customer Loyalty* daripada variabel *Service Quality* sesuai dengan *Latent Variabel Correlation* serta indikator yang paling berpengaruh ialah pada indikator 3 ‘*Public relation* Natasha cepat dan tanggap dalam menanggapi pelanggan’. Hal tersebut sesuai dengan nilai *Factor Loading* yang juga menunjukkan bahwa indikator 3 paling berpengaruh, dapat diartikan sebagai banyak pelanggan yang merasa bahwa Natasha Skin Clinic Center Cabang Sidoarjo cepat dan tanggap dalam penanganan yang mendorong mereka untuk tetap melakukan kegiatan perawatan atau pembelian produk dari Perusa

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil PLS untuk pengujian pengaruh variabel-variabel terhadap *Customer Loyalty*, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Service Quality* memiliki kontribusi terhadap *Customer Loyalty*. Dapat diartikan sebagai semakin tinggi *Service Quality* dari Natasha Skin Clinic Center maka akan semakin tinggi pula *Customer Loyalty* pada Natasha Skin Clinic Center Cabang Sidoarjo.
2. *Corporate Image* memiliki kontribusi terhadap *Customer Loyalty*. Dapat diartikan sebagai semakin tinggi *Corporate Image* dari perusahaan Natasha Skin Clinic Center maka akan semakin tinggi pula *Customer Loyalty* pada Natasha Skin Clinic Cente Cabang Sidoarjo.

5.2 Saran

Sebagai iimplikasi dari penelitian ini, diutarakan beberapa pendapat yang dapat diberikan sebagai pertimbangan untuk pengembangan dan pengambilan keputusan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. PT Pesona Natasha Gemilang sebagai pemilik brand Natasha Skin Clinic Center Cabang Sidoarjo diharapkan untuk selalu berempati kepada setiap pelanggan. Dengan cara memberikan kepedulian pelayanan terbaik serta lebih dipentingkan daya tanggap.

2. PT Pesona Natasha Gemilang sebagai pemilik brand Natasha Skin Clinic Center Cabang Sidoarjo diharapkan untuk memperhatikan *Corporate Image* dari Natasha Skin Clinic Center Cabang Sidoarjo dengan cara lebih cepat dan tanggap dalam menanggapi pelanggan agar dapat memberikan hasil yang positif serta memuaskan konsumen.