

BAB V

PENUTUP

4.2.3.3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang sudah dilakukan oleh peneliti terkait pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada London Beauty Center Sidoarjo dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Mengacu kepada hasil kegiatan penelitian yang sudah dilaksanakan, sehingga kesimpulan yang didapatkan adalah harga membawa pengaruhnya yang positif serta nyata terhadap kepuasan pelanggan. Hasilnya dari pengujian hipotesis menandakan yaitu harga memiliki nilai sig. 0,009 dan t hitung 2,675 pada koefisien 5%. Fasilitas membawa pengaruhnya yang positif serta nyata kepada kepuasan pelanggan. Hasilnya dari pengujian hipotesis menunjukkan yakni fasilitas mempunyai nilai sig. 0,006 serta t hitung 2,795 pada koefisien 5%. Fasilitas membawa pengaruhnya yang positif serta nyata kepada rasa puas konsumen. Harga mempunyai nilai sig. 0,542 serta t hitung -0,612 pada koefisien 5%. Fasilitas tidak membawa pengaruhnya positif kepada Kepuasan Konsumen. Kualitas Pelayanan mempunyai nilai sig. 0,000 serta t hitung 5,428 pada koefisien 5%. Kualitas pelayanan mempunyai angka sig. 0,000 serta t hitung 5,115 pada koefisien 5%.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data terkait pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada London Beauty Center Sidoarjo, maka terdapat beberapa hal yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan bagi klinik kecantikan London Beauty Center Sidoarjo dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan.