

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Noorika Beauty Metland Cibitung seperti yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini dibuktikan dari nilai uji t yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,097 > 1,660$) dengan nilai signifikan ($0,040 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.
- 2) Variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini dibuktikan dari nilai uji t yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,876 > 1,660$) dengan nilai signifikan ($0,046 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif Harga secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.
- 3) Variabel Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan karena nilai F_{hitung} sebesar 10.753 dengan F_{tabel} 2,70, maka diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat sig. $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian tersebut penulis memberikan beberapa saran diantaranya adalah sebagai berikut :

a) Bagi Perusahaan

- 1) Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan diperoleh skor terendah untuk indikator daya tanggap adalah dokter dan karyawan Klinik Noorika Beauty ramah dan baik dalam melayani yaitu (skor rata-rata 3,79). Oleh karena itu pihak Klinik Noorika Beauty disarankan harus benar benar mengevaluasi

lagi kinerja para terapisnya sehingga bisa dengan cepat dan tanggap dalam melayani keluhan keluhan pelanggan dan yang paling penting lagi pihak Klinik Noorika harus melakukan pengecekan alat-alat *treatment* sebelum atau sesudah dilakukannya tindakan *treatment* sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan seperti kerusakan alat *treatment* karna hal tersebut bisa membuat pelanggan tidak nyaman yang berakhir adanya ketidakpuasan pelanggan.

- 2) Hasil kuesioner variabel Harga diperoleh skor terendah untuk indikator daya harga dalam Klinik Noorika Beauty sudah memiliki produk skincare dan alat *treatment* yang bagus dan berbeda dari pada pesaingnya namun harga masih terbilang mahal dari pada pesaingnya (skor rata-rata 3,69). Oleh karena itu pihak Klinik Noorika Beauty disarankan membuat paket *treatment* sehingga pelanggan merasa puas dengan harga dan pelayanan yang berlipat. Dan pihak klinik juga harus benar-benar tepat dalam menetapkan harga dengan diimbangi kualitas Pelayanan yang baik namun harga sesuai dan seimbang dengan target pasar yang ada di sekitar Metland Cibitung sehingga para pelanggan merasakan puas karna harga masih standar dengan kualitas pelayanan yang sangat baik.
- 3) Hasil kuesioner variabel Kepuasan Pelanggan diperoleh skor terendah untuk indikator minat berkunjung adalah saya mau berkunjung saat ada promo saja (skor rata-rata 3,26). Oleh karena itu pihak Klinik disarankan harus memberikan promo setiap bulan dan setiap peringatan hari-hari besar, dan bisa juga memberikan promo pada hari ulang tahun pelanggan karna dengan hal itu pelanggan bisa merasakan kepuasan dengan *reward* yang diberikan oleh pihak klinik.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Untuk penelitian selanjutnya penulis sarankan untuk mengkaji topik ini dalam lingkup penelitian yang lebih luas lagi tentang kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan.