

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang didapat, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Pelayanan jasa yang dilakukan oleh Octopuss Spa berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan penelitian responden dapat dikatakan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi, karena sebagian besar responden memilih untuk kembali datang ke Octopuss Spa, sehingga dengan demikian dari hasil penelitian yang dilakukan memperlihatkan adanya hubungan yang cukup erat antara kualitas jasa dengan loyalitas konsumen Octopuss Spa.

#### **5.2. Saran**

Setelah mengadakan penelitian, maka terdapat beberapa saran yang diberikan penulis yang mungkin dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dan masukan bagi Octopuss Spa yaitu :

1. Octopuss Spa Harus lebih meningkatkan kualitas jasa dalam :
  - *Credibility*, tingkat kejujuran karyawan perlu ditingkatkan, agar karyawan dapat menghargai setiap konsumen.

- *Reliability*, pelatihan bagi karyawan sehingga karyawan dapat lebih diandalkan.
  - *Competence*, pelatihan bagi karyawan agar pelayan lebih terampil dan memperluas pengetahuan agar karyawan dapat melayani konsumen dengan lebih baik.
2. Sebaiknya Octopuss Spa tetap menjalin hubungan baik dengan para konsumennya.