

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses pelaksanaan kualitas jasa yang dilakukan oleh Salon Anata terhadap pelanggannya, hampir memenuhi harapan dilihat dari perbandingan antara kinerja dan harapan (P/E) pada dimensi *tangibles* sebesar 0,81 dimensi *reliability* sebesar 0,78, dimensi *responsiveness* sebesar 0,76, dimensi *assurance* sebesar 0,77, dan dimensi *empathy* sebesar 0,83.
2. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan pelanggan Salon Anata cukup loyal, ini ditunjukkan dari nilai rata-rata sebesar 0,31 dimana penilaian loyalitas pelanggan dilihat dari pembelian ulang yang teratur sebesar 0,25, pembelian antarlini produk atau jasa sebesar 0,34, mereferensikan kepada orang lain sebesar 0,29, dan kekebalan pelanggan terhadap daya tarik penawaran dari pesaing sebesar 0,41.
3. Hasil perhitungan analisis data dengan menggunakan uji statistik korelasi Pearson menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kecil atau tidak erat antara kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan Salon Anata, yaitu sebesar 0,302. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang lemah dari kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan melalui uji hipotesis dengan menggunakan uji t, dapat diketahui bahwa hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan berdasarkan kriteria uji t

dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya ada pengaruh antara kualitas jasa Salon Anata dengan loyalitas pelanggan, yaitu sebesar 9,12%.