

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada Truno Grooming Room Bandung

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk menguji pengaruh suasana toko menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada Truno Grooming Room Bandung

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada Truno Grooming Room Bandung

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk menguji pengaruh antara kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada Truno Grooming Room tahun 2015.

5.2 Keterbatasan dan Saran

5.2.1 Keterbatasan

Pada penelitian yang dilakukan ini tentunya memiliki beberapa keterbatasan, yaitu sebagai berikut:

Peneliti hanya menggunakan tiga variabel yang terdiri dari dua variabel x, yaitu kualitas pelayanan dan suasana toko, dan variabel y, yaitu kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penyebaran kuesioner, sehingga terdapat kemungkinan adanya responden yang tidak menjawab setiap pernyataan dengan jujur dan serius.

5.2.2 Saran

Saran praktis:

Truno Grooming Room sebaiknya memperkuat dari berbagai elemen kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) mengingat elemen tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi.

Truno Grooming Room sebaiknya memperkuat dari berbagai elemen suasana toko (*exterior, general interior, store layout, interior display*) mengingat elemen tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi.

Truno Grooming Room sebaiknya melakukan perluasan usaha atau ekspansi pasar mengingat banyaknya pengguna jasa potong rambut yang peduli akan penampilan rambutnya.

Saran untuk penulis selanjutnya:

Peneliti menyarankan pada peneliti selanjutnya untuk dapat memasukan berbagai variabel lain yang dapat memiliki pengaruh yang kuat, sesuai dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya terhadap minat pembelian ulang.

Dari hasil penelitian, peneliti menyarankan pada peneliti selanjutnya untuk dapat menggunakan berbagai metode penelitian yang beragam, untuk menemukan pengaruh yang paling kuat dengan minat pembelian ulang.

