

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian tentang pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas pelanggan Salon Jari Manis, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan Salon Jari Manis, dengan tingkat pengaruh sebesar 43,6%, sedangkan sisanya sebesar 56,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti

5.2 Implikasi Manajerial

Loyalitas pelanggan bisa dipertahankan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut bisa dicapai melalui strategi pemasaran yang tepat, salah satunya dengan memfokuskan pada dimensi pelayanan prima. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan dan menganggap pelanggan sebagai mitra, maka pelanggan akan semakin loyal dan melakukan pembelian secara terus menerus. Dengan demikian tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai terutama untuk meningkatkan profitabilitas dan memenangkan persaingan.

5.3 Saran

Adapun saran yang bisa menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya antara lain:

1. Salon Jari Manis perlu lebih memperhatikan tanggung jawab karyawan agar bisa terus meningkatkan loyalitas pelanggannya, dan juga perlu lebih memperhatikan keinginan para pelanggan agar pelanggan bisa lebih loyal sehingga lebih rutin datang ke salon Jari Manis.
2. Peneliti selanjutnya bisa memasukkan beberapa variabel bebas, sehingga lebih terlihat variabel-variabel alternatif yang mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan, misalnya memasukkan variabel tingkat kepuasan.

