

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Pada penelitian ini lebih menekankan kepada pengujian hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Secara rinci hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Dilihat dari hasil penelitian, dapat terlihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada salon Anata Suria Sumantri Bandung, hal tersebut terlihat dengan nilai signifikansi ( $\alpha$ ) yang didapat dari analisis faktor adalah 0,000 berarti  $\alpha < 0,05$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada salon Anata Suria Sumantri Bandung.
- Besarnya adjusted R<sup>2</sup> adalah sebesar 0,480, hal tersebut berarti bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada salon anata suria sumantri bandung adalah sebesar 48% dan sisanya 52% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu harga, produk, atmosfer tempat dan lain-lain. Pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan cukup besar yaitu sebesar 48%.

### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan penelitian antara lain:

- Penelitian ini hanya dilakukan di sekitar Universitas Kristen Maranatha

- Adanya jawaban kuesioner yang kosong dan terjadi kesalahan pengisian serta kebingungan responden dalam mengisi dan menjawab kuesioner
- Adanya keterbatasan waktu penelitian sehingga hasil kurang maksimal
- Penelitian ini hanya mengidentifikasi faktor kualitas pelayanan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan

### **5.3 Saran**

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

- Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan di berbagai tempat lainnya seperti lingkungan mall, lingkungan salon lainnya selain Salon Anata dan lingkungan Universitas lainnya.
- Pengisian kuesioner harus benar-benar dipantau agar tidak ada jawaban yang kosong dan tidak terjadi kesalahan pengisian serta yang lebih utama adalah pembuatan butir-butir pertanyaan harus benar-benar diperhatikan agar tidak terjadi kebingungan responden dalam mengisi dan jawaban yang dihasilkan dapat merepresentasikan hal-hal yang ditanyakan.
- Karena terbatasnya waktu, oleh karena itu diperlukan penelitian lebih lanjut dengan jumlah sampel yang lebih banyak agar mendapatkan hasil yang lebih akurat.
- Selain kualitas pelayanan yang dilakukan, perusahaan sebaiknya melakukan upaya perbaikan terhadap promosi penjualan, harga, dan kualitas produk agar mendapatkan kepuasan konsumen sehingga menciptakan loyalitas. Hal ini dapat

mendukung kontinuitas pembelian yang dilakukan oleh konsumen dan mendorong terjadinya kualitas pelayanan yang positif dengan sendirinya.