

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis dari permasalahan yang diangkat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap Salon Cquita Kebumen, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan pada Salon Cquita, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggannya.
2. Kewajaran Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi kewajaran harga pada Salon Cquita, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggannya.
3. *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi *store atmosphere* pada Salon Cquita, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggannya.

5.2 Keterbatasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terdapat keterbatasan antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan yang sudah pernah melakukan perawatan di Salon Cquita.

2. Penelitian ini belum mengungkap keseluruhan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap Salon Cquita. Penelitian ini terbatas pada kualitas pelayanan, kewajaran harga, dan *store atmosphere*.
3. Pada penelitian ini menjelaskan bahwa 30% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, kewajaran harga, dan *store atmosphere*. Penelitian ini disarankan untuk mengambil variabel lain karena 30% (100%-70%) dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

5.3 Implikasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kewajaran harga, dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis dan pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis memberikan implikasi praktis dan implikasi teoritis berkaitan dengan hasil penelitian. Berikut adalah implikasi dari penelitian ini:

1. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini antara lain:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu penulis menyarankan kepada Salon Cquita agar dapat melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti tidak membeda-bedakan pelanggan dari penampilan ataupun ras.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu penulis menyarankan kepada Salon Cquita agar dapat melakukan upaya untuk kewajaran harga seperti harga *hair care* untuk rambut tipis berbeda dengan harga rambut tebal.
 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu penulis menyarankan kepada Salon Cquita agar dapat melakukan upaya untuk meningkatkan *store atmosphere* seperti meletakkan pengharum ruangan yang tidak terlalu mencolok baunya, tempat parkir disediakan atap agar kendaraan pelanggan tidak kehujanan dan kepanasan.
2. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi implikasi teoritis sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian atas kepuasan pelanggan, apakah sudah memenuhi apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.
2. Kewajaran harga merupakan bentuk penilaian atas kepuasan pelanggan, apakah sudah memenuhi apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi kewajaran harga, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

3. *Store atmosphere* merupakan bentuk penilaian atas kepuasan pelanggan, apakah sudah memenuhi apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi *store atmosphere*, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.