

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dan pembahasan yang peneliti jelaskan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Rits Bogor, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Rits, dengan demikian H_1 diterima dan H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Rits .
2. Pengalaman Pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Rits, dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh Pengalaman Pelanggan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Rits .
3. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Rits, dengan demikian H_1 diterima dan H_0 ditolak artinya Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Rits .

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh:

1. Bagi Lembaga

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan ataupun bahan pertimbangan bagi Salon Rits . Oleh karena itu peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- a. Perusahaan harus lebih memperhatikan pekerjaan yang telah dilakukan oleh para karyawan apakah pekerjaan yang dilakukannya sesuai dengan keahlian yang dimiliki setiap karyawan.
- b. Perusahaan harus lebih memperhatikan bagaimana cara karyawan salon Rits memberikan pelayanan kepada pelanggan agar para pelanggan memiliki pengalaman yang baik ketika mengunjungi salon Rits.
- c. Perusahaan harus lebih memberikan perhatian yang lebih kepada para pelanggan sehingga mereka bisa merasakan kepuasan ketika mengunjungi salon Rits.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian serta dapat mengembangkan penelitian ini dengan objek dan pernyataan yang berbeda. Oleh karena itu diharapkan juga dapat menggunakan lebih banyak aspek yang

mempengaruhi Kepuasan Pelanggan selain dari Kualitas Pelayanan dan Pengalaman pelanggan, misalnya, *brand image*, loyalitas pelanggan, minat beli, maupun yang lainnya.