BAB V
PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di bab sebelumnya, mengenai pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Variabel Kualitas Jasa berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan salon Rudi Hadisuwarno, maka hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hipotesa yang telah dibuat sebelumnya yaitu diduga Kualitas Jasa berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Sedangkan variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan salon Rudi Hadisuwarno, maka hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesa yang telah dibuat sebelumnya yaitu diduga Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.
b. Variabel Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan. Maka hasil penelitian ini sesua dengan hipotesa yang sudah dibuat sebelumnya yaitu diduga Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan.

V.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis dan uraian dari kesimpulan diatas maka dapat diberikan saran yang berguna untuk salon Rudi Hadisuwarno untuk mempertahannya kualitas dan pelanggannya yaitu :

a. Salon Rudi Hadisuwarno harus meningkatkan kualitas jasa nya baik dari segi perawatan maupun fasilitasnya. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dari salon Rudi Hadisuwarno dalam penelitian ini berpengaruh negatif dan tidak signifikan.
b. Salon Rudi Hadsuwarno sebaiknya senantiasa terus mempertahankan kepuasan dari pelanggannya. Hal ini disebabkan karena kepuasan

UPN "VETERAN" JAKARTA

pelanggan merupakan variabel kuat yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada salon Rudi hadisuwarno.