

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada PT Starbox Barbershop Batam (studi kasus pelanggan Starbox Barbershop Batam) menggunakan teori yang telah ada serta pembahasan yang dilakukan maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sesuai dengan penelitian Feibe Permatasari Karundeng (2013), dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan dan kepuasan secara bersama berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sesuai dengan penelitian Richi Wungow (2013), dengan hasil penelitian bahwa variabel kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
3. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sesuai dengan penelitian Oktaviani Ramenusa (2013), dengan hasil penelitian

menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini penulis memberikan saran sebagai masukan sebagai berikut :

1. Kepada PT Starbox Barbershop lebih memberikan pelayanan yang lebih baik serta pembaharuan seperti penyediaan ruang tunggu, persediaan minuman, menyediakan mesin game contohnya mesin *dart*, dan fasilitas lainnya yang mendukung kenyamanan pada saat mengantri giliran untuk *dire-make hairstyle* oleh barberman pilihan pelanggan. Agar pelanggan tidak merasa jenuh pada saat mengantri giliran.
2. Dalam penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan maka diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan variasi variabel lainnya.