

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian berjudul “Pengaruh *Green Marketing*, *Brand Imge* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Naavagreen Batam Kota” memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *green marketing* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Kecantikan Naavagreen Batam Kota.
2. Variabel *brand image* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Kecantikan Naavagreen Batam Kota.
3. Variabel kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Kecantikan Naavagreen Batam Kota.
4. Melalui uji F ditarik kesimpulan bahwa variabel *green marketing*, *brand image* dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada Klinik Kecantikan Naavagreen Batam Kota.
5. Determinasi  $R^2$  menyatakan bahwa variabel *green marketing*, *brand image* dan kepuasan pelanggan menyumbang sebesar 0,904 (90,4%) sebagai variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Klinik Kecantikan Naavagreen Batam Kota.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengujian empiris, maka adanya saran yang ingin disampaikan oleh peneliti yaitu:

1. Peneliti berharap perusahaan untuk tetap meningkatkan mutu, mengingat ketiga variabel ini menyumbang angka sebesar 90,4% sebagai variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan tetap mewaspadai variabel lain yang tidak tertulis dalam penelitian ini sebesar 9,6% agar kelayakan pelanggan tetap terjaga.
2. Peneliti berharap kepada peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel independen lainnya mengingat masih terdapat 9,6% variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Selain itu alat analisis yang berbeda dari penulis saat ini dan perluasan jumlah responden untuk hasil yang lebih maksimal.
3. Bagi pengguna produk dan jasa Klinik Naavagreen Batam Kota perlu disadari bahwa *green marketing*, *brand image* dan kepuasan yang diberikan Klinik Naavagreen sudah cukup baik, sehingga konsumen dapat menggunakan produk jasa Klinik dengan puas dan terjangkau dan baik serta memungkinkan diri untuk menjadi pelanggan yang setia.