

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah di dapat pada pengaruh *harga* dan *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan konsumen* pada klinik kecantikan Clerice maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial , hasil penelitian ini menyimpulkan *harga* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan konsumen* pada klinik kecantikan Clarice cabang Mojokerto dengan tingkat kesalahan 5%, karena dari hasil hipotesis menjelaskan bahwa nilai dari t hitung yaitu $6,449 > 0,166088$ (t tabel) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
2. Secara parsial , hasil penelitian ini menyimpulkan *kualitas pelayanan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap *kepuasan konsumen* pada klinik kecantikan Clarice cabang Mojokerto dengan tingkat kesalahan 5%, karena hasil hipotesis menjelaskan bahwa nilai t hitung $0,514 < 1,66088$ (t tabel) dan nilai signifikansi $0,609 > 0.05$.
3. Secara simultan, hasil penelitian ini menyimpulkan *harga* dan *kualitas pelayanan* pada klinik kecantikan Clarice cabang Mojokerto berpengaruh bersama-sama karena t hitung $>$ t tabel dengan signifikansi $0,000 <$ dari 0,05.
4. Hasil dari analisis regresi linier berganda diperoleh koefisien determinasi (R^2) = 0,301 yang berarti ketiga variabel bebas mampu menjelaskan 30,1% perubahan pada keputusan pembelian. Sedangkan 69,9 % lainnya dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut :

1. Klinik kecantikan Clarice Aesthetic Centre sebaiknya memusatkan perhatian untuk meningkatkan stimuli harga yang telah diterapkan selama ini antara lain dengan mempertahankan pemberian diskon disaat hari hari besar yang telah menjadi ciri khas Klinik kecantikan Clarice Aesthetic Centre.
2. Klinik kecantikan Clarice Aesthetic Centre harus tetap menjaga kualitas layanannya sehingga mendukung harga.Salah satu cara yang dapat digunakan yaitu mengurangi waiting list pada hari-hari ramai seperti weekend. Klinik kecantikan Clarice Aesthetic Centre dapat menyarankan konsumen untuk melakukan reservasi terlebih dahulu untuk menghindari waktu menunggu yang lama.Selanjutnya untuk memperkuat faktor tangible dari service quality,sebaiknya perabotan-perabotan yang digunakan di Klinik kecantikan Clarice Aesthetic Centre juga diperbarui agar tetap terlihat modern.
3. Klinik kecantikan Clarice Aesthetic Centre hendaknya terus mencari inovasi treatment baru agar konsumen yang sudah datang beberapa kali ke Klinik kecantikan Clarice Aesthetic Centre tidak merasa bosan dengan treatment yang sudah ada.Dengan begitu diharapkan konsumen selalu mendapatkan value dan benefit melalui pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan di Klinik kecantikan Clarice Aesthetic Centre.

Klinik kecantikan Clarice Aesthetic Centre hendaknya terus menjaga service quality dan harga agar terbentuk customer behavioral yang positif.Untuk mendorong customer behavioral intention, Klinik kecantikan Clarice Aesthetic Centre dapat menciptakan loyalty system yang memiliki benefit dan value agar konsumen termotivasi untuk kembali.