

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A . Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada klinik kecantikan Erlin *Skincare*. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel yaitu $4,21 > 1,66$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Klinik Erlin *Skincare* harus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas penulis mempunyai saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Para karyawan Klinik Erlin *Skincare* diharapkan menambah pengetahuan mereka tentang perawatan kecantikan agar karyawan dapat dengan cepat dan baik dalam mengatasi masalah pelanggan klinik. Karyawan juga diharapkan dalam meningkatkan kualitas dalam melayani pelanggan klinik.
 - b. Karyawan klinik Erlin *skincare* sebaiknya tetap memperhatikan kebersihan di klinik Erlin *skincare* agar pelanggan klinik Erlin *skincare* tetap nyaman melakukan perawatan di klinik

2. Bagi peneliti selanjutnya

Mencari faktor-faktor atau variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang belum dijelaskan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil dari penelitian yang diketahui bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lain untuk penelitian selanjutnya.