

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sulam alis Rainbrow Semarang pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Uji hipotesis t satu diterima, artinya variabel harga(X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sulam alis di Rainbrow Semarang. Dapat disimpulkan bahwa dengan harga yang semakin terjangkau, harga yang semakin sesuai kualitas dan manfaat, serta harga yang semakin bersaing, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan jasa sulam alis Rainbrow di Semarang.
2. Uji hipotesis t dua diterima, artinya variabel kualitas produk(X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sulam alis di Rainbrow Semarang. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya bentuk dan ukuran produk jasa yang semakin baik, kesan yang baik, daya tahan lama, serta adanya kemudahan perbaikan pada produk tersebut, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan jasa sulam alis Rainbrow di Semarang.
3. Uji hipotesis t tiga diterima, artinya variabel kualitas pelayanan(X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sulam alis di Rainbrow Semarang. dapat disimpulkan dengan adanya bukti fisik yang

semakin baik, keandalan meningkat, daya tanggap cepat, jaminan semakin besar, serta empati karyawan yang meningkat, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan jasa sulam alis Rainbrow di Semarang.

4. Uji hipotesis F empat diterima, artinya harga(X1), kualitas produk(X2), dan kualitas pelayanan(X3) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = 0,140 + 0,300X1 + 0,392X2 + 0,268X3 + e$$

Dari rumus diatas dapat disimpulkan jika model regresi yang dihasilkan sudah fit dan signifikan, serta harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan layak digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan pelanggan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai pelengkap penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pemilik usaha sulam alis Rainbrow Semarang harus selalu memperhatikan tingkat harga yang akan ditawarkan kepada semua pelanggannya. Hal ini terutama berkaitan dengan penetapan harga dengan memperhatikan kualitas maupun manfaat yang akan diterima oleh pelanggannya, mengingat kedua indikator tersebut mendapatkan tanggapan tidak setuju yang paling banyak dari hasil analisis deskripsi variabel. Oleh karena itu, Rainbrow Semarang harus benar-benar teliti untuk menetapkan harga, misalnya dalam menentukan harga jangan sampai terlalu mahal dan harga juga harus menyesuaikan manfaat dan

kualitas yang pelanggan terima, sehingga tidak akan menimbulkan persepsi negatif dari pelanggan setelah menggunakan jasanya.

2. Pemilik usaha sulam alis Rainbrow Semarang harus terus meningkatkan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggannya. Hal ini terutama berkaitan dalam membentuk kesan kualitas yang baik serta daya tahan produk jasanya, mengingat kedua indikator tersebut mendapatkan tanggapan tidak setuju paling banyak dari hasil analisis deskripsi. Oleh karena itu, pengelola harus terus melakukan perbaikan dalam hal tersebut misalnya dengan cara memberikan kualitas yang terbaik terutama dengan menggunakan alat dan bahan-bahan yang terbaik saat memberikan jasa sulam alis, sehingga akan dapat membentuk produk yang berkualitas serta memiliki daya tahan lama.
3. Pemilik usaha sulam alis Rainbrow Semarang harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. Hal ini terutama berkaitan keandalan, daya tanggap, serta empati dari karyawan yang diberikan untuk pelanggannya, mengingat ketiga indikator tersebut mendapat tanggapan tidak setuju yang banyak dari hasil analisis deskripsi. Oleh karena itu, penting bagi pemilik untuk melakukan peningkatan, misalnya dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan agar dapat mengasah lebih baik kemampuan untuk memberikan jasa sulam alis, meningkatkan respon positif terhadap keluhan-keluhan yang diutarakan pelanggan dan menanganinya sampai tuntas, serta memberikan perhatian ekstra selama satu minggu setelah pelanggan selesai menggunakan jasanya.

4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar menambah jumlah variabel bebas yang akan digunakan dan yang diharapkan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, mengingat dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel bebas saja. Misalnya dengan menambah variabel bebas seperti promosi, nilai pelanggan, komunikasi interpersonal, emosional serta variabel lainnya, sehingga hasil yang diperoleh lebih baik dan hasil penelitian lebih akurat dan dapat memprediksi nilai perusahaan untuk jangka panjang dan hasil yang diperoleh lebih meyakinkan.

