

BAB IV

PENUTUP

Setelah dilakukan pengolahan data dan analisis secara bertahap pada variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan Al-Zena Skin Care Pati Cabang Winong, berikut merupakan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian ini :

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk tergolong baik. Indikator variabel kualitas produk yang memiliki nilai tinggi adalah keragaman produk dan kesesuaian fungsi produk dengan manfaat yang diberikan, dan indikator yang memiliki nilai rendah adalah daya tahan kemasan produk, keragaman jenis jasa *treatment* dan kesesuaian fungsi jasa *treatment* dengan manfaat yang diberikan.
2. Kualitas pelayanan tergolong baik. Indikator variabel kualitas pelayanan yang memiliki nilai tinggi adalah kemampuan dokter menjalankan tugasnya, sikap dokter saat melayani pelanggan, kemampuan *beautician* menjalankan tugasnya, sikap *beautician* saat melayani pelanggan dan kenyamanan ruangan, dan indikator yang memiliki nilai rendah adalah kelengkapan peralatan jasa *treatment* dan kualitas peralatan jasa *treatment*.
3. Loyalitas pelanggan tergolong tinggi. Indikator variabel loyalitas pelanggan yang memiliki nilai tinggi adalah indikator frekuensi penggunaan jasa

treatment, penggunaan antar lini jasa *treatment* dan kesediaan merekomendasikan ke orang lain, dan yang memiliki nilai rendah adalah frekuensi penggunaan jasa *treatment*, penggunaan antar lini jasa *treatment* dan kesediaan merekomendasikan ke orang lain.

4. Kualitas produk memiliki pengaruh yang kuat, positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
5. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat, positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
6. Kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat, positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

4.2 Saran

Dari uraian kesimpulan di atas, berikut ini adalah beberapa saran yang dapat bermanfaat dan digunakan sebagai bahan pertimbangan Al-Zena Skin Care Pati Cabang Winong di masa yang akan datang :

1. Untuk meningkatkan kualitas produk, yang perlu dilakukan adalah dengan melakukan perubahan bentuk dan material kemasan produk agar lebih kuat dan mudah digunakan. Kemudian, juga dengan menambah jenis jasa *treatment* kecantikan yang ditawarkan dan mengevaluasi kinerja jasa *treatment* kecantikan yang sudah ada serta melakukan perbaikan baik dari segi produk, metode dan peralatan yang digunakan dalam proses *treatment* maupun peningkatan *skill* para *beautician* agar *treatment* kecantikan yang digunakan mampu lebih maksimal dalam memberikan manfaat kepada pelanggan.

2. Kaitannya dengan kualitas pelayanan, yang perlu dilakukan adalah menambah jumlah dan jenis peralatan jasa *treatment* yang digunakan serta berusaha untuk selalu menjaga kualitas peralatan agar dapat selalu berfungsi dengan baik dan memberikan hasil yang memuaskan pelanggan.
3. Kemudian untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, perhatian sebaiknya lebih dipusatkan pada bagaimana cara meningkatkan frekuensi pelanggan dalam menggunakan jasa *treatment* kecantikan dan berusaha menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa *treatment* kecantikan lebih dari satu jenis dengan cara menambah jenis jasa *treatment* kecantikan yang ditawarkan. Selain itu, yang perlu diperhatikan juga adalah kaitannya dengan kesediaan pelanggan memberikan rekomendasi ke orang lain untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa *treatment* kecantikan di Al-Zena Skin Care Pati Cabang Winong. Langkah yang bisa dilakukan adalah selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara memberikan banyak pilihan jenis produk dan jasa *treatment* kecantikan serta melayani pelanggan jasa *treatment* kecantikan menggunakan peralatan yang lengkap dan berkualitas baik.