

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari penelitian yang sudah dilakukan berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian data yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa *nail art* di *Witchery Nails* Banjarmasin sebesar 30,61%.
2. Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa *nail art* di *Witchery Nails* Banjarmasin sebesar 7,56%.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa *nail art* di *Witchery Nails* Banjarmasin sebesar 42,56%.
4. Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa *nail art* di *Witchery Nails* Banjarmasin sebesar 49,94%

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat keterbatasan, kekurangan dan kekeliruan pada penelitian ini. Tapi dengan penelitian ini, diharapkan bisa memberikan hal yang bermnafaat :

5.2.1. Secara Teoritis

- a) Pada penelitian selanjutnya dapat memperdalam kembali mengenai faktor-faktor yang akan meningkatkan nilai dari kepuasan pelanggan dalam suatu usaha jasa, seperti *customer experience*, *service excellent* dan lainnya.
- b) Dalam penelitian ini peneliti menyarankan agar peneliti lain bisa mengembangkan ide atau konsep untuk memperoleh hasil penelitian yang baru dan lebih banyak memuat teori-teori yang terbaru, agar diperoleh sudut pandang yang lebih luas agar dapat memberikan manfaat yang lebih baik dalam pengembangan proses pemasaran khususnya melalui ilmu pengetahuan dan penelitian yang strategis khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

5.2.2. Secara Praktis

- a) Dalam penelitian ini, peneliti menyarankan agar *Witchery Nails* dapat menjalankan pengembangan produk dan pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih baik. Meningkatnya kepuasan pelanggan juga akan meningkatkan citra suatu perusahaan sehingga dapat membantu meningkatkan loyalitas pelanggan dan kepercayaan pelanggan dalam memilih jasa nail art di *Witchery Nails*.
- b) Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan maupun pemahaman yang lebih mendalam bagi konsumen mengenai harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dijalankan sebuah perusahaan khususnya yang bergerak di bidang jasa.