

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (data mendukung hipotesis). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesesuaian harga dan keterjangkauan harga, maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada klinik kecantikan puspita di Bandar Lampung.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (data mendukung hipotesis). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas produk, maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada klinik kecantikan puspita di Bandar Lampung.
3. Hasil uji analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen ( $H_3$  data mendukung hipotesis). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada klinik kecantikan puspita di Bandar Lampung.

#### **1.2 Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, implikasinya dirumuskan sebagai berikut:

1. Variable harga dengan skor terendah sebesar 512, yang perlu mendapat perhatian pada variabel ini adalah item pernyataan mengenai biaya perawatan di klinik kecantikan puspita cukup terjangkau, karena indikator tersebut yang paling rendah.

2. Variabel kualitas produk dengan skor terendah sebesar 507, yang perlu mendapat perhatian pada variabel ini adalah item pernyataan mengenai Produk yang diberikan disesuaikan dengan kondisi kebutuhan kulit konsumen, karena indikator tersebut yang paling rendah.
3. Variabel kualitas pelayanan dengan skor terendah sebesar 511, yang perlu mendapat perhatian pada variabel ini adalah item pernyataan mengenai Dokter kecantikan di klinik kecantikan puspita memberikan pelayanan sesuai masalah konsumen, karena indikator tersebut yang paling rendah.
4. Variabel kepuasan konsumen dengan skor terendah sebesar 500, yang perlu mendapat perhatian pada variabel ini adalah item pernyataan mengenai Saya akan memberikan saran tentang proses perawatan yang dilakukan agar lebih baik, karena indikator tersebut yang paling rendah.

### **1.3 Saran**

1. Klinik kecantikan puspita harus lebih memperhatikan kesesuaian dan keterjangkauan harga pada produk maupun jasa perawatan, dengan menerapkan strategi promo seperti potongan harga setiap bulannya pada tanggal tertentu.
2. Dengan memperhatikan implikasi ke dua, klinik puspita perlu meningkatkan teknologi dalam mendeteksi problem wajah konsumen sehingga produk yang diberikan dapat sesuai dengan keluhan konsumen.
3. Berdasarkan implikasi ke tiga, klinik puspita perlu mengadakan evaluasi terhadap tenaga medis yang menangani perawatan konsumen sehingga konsumen mendapat kepuasan dalam melakukan perawatan di klinik kecantikan puspita.
4. Klinik kecantikan puspita perlu membuat kotak saran dari konsumen berbasis teknologi yang berisi pilihan tingkat kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh klinik kecantikan puspita.