

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini :

1. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara harga terhadap loyalitas, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan diperoleh angka t hitung untuk harga sebesar $0,829 < t$ tabel dengan dk $(100-2 = 98)$ sebesar 2,021 sehingga, H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara distribusi terhadap loyalitas, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan diperoleh angka t hitung untuk harga sebesar $1,588 < t$ tabel dengan dk $(100-2 = 98)$ sebesar 2,021 sehingga, H_0 diterima dan H_a ditolak.
3. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara promosi terhadap loyalitas, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan diperoleh angka t hitung untuk harga sebesar $1,933 < t$ tabel dengan dk $(100-2 = 98)$ sebesar 2,021 sehingga, H_0 diterima dan H_a ditolak.
4. Terdapat pengaruh secara signifikan antara produk terhadap loyalitas, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan diperoleh angka t hitung untuk harga sebesar $2,437 > t$ tabel dengan dk $(100-2 = 98)$ sebesar 2,021 sehingga, H_0 ditolak dan H_a diterima.
5. Terdapat pengaruh secara signifikan antara lingkungan fisik terhadap loyalitas, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan diperoleh angka t hitung untuk lingkungan fisik sebesar $2,558 > t$ tabel dengan dk $(100-2 = 98)$ sebesar 2,021 sehingga, H_0 ditolak dan H_a diterima.
6. Terdapat pengaruh secara signifikan antara orang terhadap loyalitas, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan diperoleh angka t hitung untuk orang sebesar $2,389 > t$ tabel dengan dk $(100-2 = 98)$ sebesar 2,021 sehingga, H_0 ditolak dan H_a diterima.

7. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara proses terhadap loyalitas, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan diperoleh angka t hitung untuk proses sebesar $1,482 < t$ tabel dengan dk ($100-2 = 98$) sebesar 2,021 sehingga, H_0 diterima dan H_a ditolak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dalam usaha meningkatkan loyalitas konsumen Natasha *skin care*, disarankan hal – hal sebagai berikut :

1. Hendaknya klinik Natasha *skin care* dapat mempertahankan dalam penetapan harga perawatan dengan tepat sehingga dapat membuat konsumen untuk bersifat loyal menggunakan jasa perawatan Natasha *skin care*. Harga merupakan salah satu unsur yang menghasilkan pendapatan bagi usaha yang dijalankan sehingga berpengaruh langsung terhadap laba usaha.
2. Hendaknya klinik Natasha dapat memperbaiki kinerja dalam pendistribusian produknya agar proses penyampaian barang ke konsumen menjadi terencana.
3. Diharapkan klinik Natasha dapat meningkatkan kegiatan promosi karena, promosi sangat erat kaitannya dengan penyebaran informasi untuk disampaikan ke konsumen yang dapat menimbulkan tindak lanjut menuju proses pertukaran atau transaksi.
4. Diharapkan klinik Natasha dapat mempertahankan kualitas produknya agar konsumen dapat merasakan fungsi dan manfaat produk tersebut sehingga, dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.
5. Diharapkan klinik Natasha dapat mempertahankan atau meningkatkan design tata ruang serta peralatan perawatan agar konsumen dapat merasa nyaman ketika melakukan perawatan sehingga dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.

6. Diharapkan klinik Natasha dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, ramah dan sopan sehingga dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.
7. Diharapkan klinik Natasha dapat meningkatkan proses perawatan agar konsumen tidak berpaling kepada klinik lain sehingga dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.