

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen salon Fifit Marissa Hiang yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  dan besar pengaruhnya hanya 4,63%.
2. Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen salon Fifit Marissa Hiang yang dibuktikan dengan nilai  $-t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $-t_{tabel}$  dan besarnya pengaruh adalah -1,37%.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen salon Fifit Marissa Hiang yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  dan besar pengaruhnya adalah 14,70%.
4. Secara parsial kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen salon Fifit Marissa Hiang yang dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  dan besar pengaruhnya adalah 18%.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan nilai TCR maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pada variabel kualitas pelayanan terdapat nilai TCR rendah yaitu pada indikator “*Tangibles* (Bukti Fisik)” dengan Rata-rata Total Capaian Responden (TCR) adalah 78,51%, maka diharapkan untuk pengelola salon agar dapat menggunakan peralatan terbaru dalam melayani konsumen.
2. Pada variabel kualitas produk terdapat nilai TCR terendah yaitu pada indikator “Bentuk” dengan Rata-rata Total Capaian Responden (TCR) adalah 80,78%, maka dari itu diharapkan untuk pengelola salon agar dapat menyediakan produk produk terbaru yang akan digunakan ke konsumen.
3. Pada variabel kepuasan konsumen terdapat nilai TCR terendah yaitu pada indikator “Kesesuaian Harapan dengan pelayanan” dengan Rata-rata Total Capaian Responden (TCR) adalah 82,67%, maka diharapkan pengelola salon untuk dapat lebih meningkatkan skill karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai diharapkan konsumen.
4. Pada variabel harga terdapat nilai TCR terendah yaitu pada indikator “harga terjangkau” dengan Rata-rata Total Capaian Responden (TCR) adalah 82,82%, maka diharapkan untuk pengelola salon agar dapat memberikan potongan harga kepada konsumen yang sering datang ke salon Fifit.
5. Berdasarkan dari koefisien determinasi didapati bahwa terdapat 18% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini, maka dari itu disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan variabel yang berbeda.