

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga melalui kepuasan pelanggan terhadap minat berias ulang di CV. Adith Trithama Padang, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan CV. Adith Trithama Padang. Menurut hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, secara umum pelanggan CV. Adith Trithama Padang akan merasa puas jika CV. Adith Trithama menyediakan kualitas pelayanan yang baik. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan CV. Adith Trithama Padang. Sebaliknya, jika pelanggan tidak merasakan layanan yang baik diberikan oleh pihak CV. Adith Trithama Padang maka akan menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan akan semakin kecil.
2. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan CV. Adith Trithama Padang. Menurut hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, secara umum pelanggan CV. Adith Trithama Padang akan merasa puas jika persepsi harga sesuai dengan apa yang di

dapatkan atau diterima. Semakin sesuai persepsi harga yang dirasakan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan CV. Adith Trithama Padang. Sebaliknya, jika pelanggan tidak memiliki persepsi harga yang sesuai dengan apa yang diberikan oleh pihak CV. Adith Trithama Padang maka akan menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan akan semakin kecil.

3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap minat berias ulang di CV. Adith Trithama Padang. Menurut hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, secara umum pelanggan CV. Adith Trithama Padang akan memiliki minat untuk kembali berias jika secara keseluruhan merasa puas. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan CV. Adith Trithama berdasarkan aspek kualitas layanan dan persepsi harga maka akan semakin tinggi juga minat untuk kembali berias ulang di CV. Adith Trithama Padang. Sebaliknya, jika pelanggan tidak merasa puas dengan apa yang diberikan oleh pihak CV. Adith Trithama Padang maka akan menyebabkan semakin kecil minat untuk kembali berias di CV. Adith Trithama Padang.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari hasil penelitian ini tidak sempurna dan memiliki keterbatasan-keterbatasan yang mungkin akan mempengaruhi hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan

untuk penelitian yang akan datang. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini hanya meneliti pelanggan dari CV. Adith Trithama Padang, sehingga implikasi dari penelitian ini hanya relevan untuk konteks pelanggan CV. Adith Trithama Padang dan bukan untuk keperluan generalisasi pada pelanggan *Make Up Artist* lain secara menyeluruh.
2. Penelitian ini hanya mempertimbangkan pengaruh variabel kualitas layanan, persepsi harga dan kepuasan pelanggan. Penulis menyadari bahwa terdapat variabel-variabel yang terkait dengan minat beli ulang yang dapat digunakan oleh peneliti lainnya.

5.3 Implikasi

1. Bagi CV. Adith Trithama Padang

Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan pada CV. Adith Trithama Padang. Temuan ini dapat membantu CV. Adith Trithama dalam memberikan kualitas layanan dan harga lebih baik dengan memperhatikan kepuasan pelanggan yang dapat membuat mereka untuk datang berias kembali di CV. Adith Trithama Padang. Selanjutnya CV. Adith Trithama diharapkan untuk dapat menjaga

kualitas layanan dan memperhatikan penetapan paket harga *make up* secara baik dan tepat.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu bidang pemasaran perusahaan, khususnya di bidang pemasaran jasa. Hasil temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam kaitan yang relevan dalam penelitian. Pengembangan lebih jauh terhadap bidang kajian ini diharapkan dapat menambahkan atau memperbaiki hasil penelitian sesuai dengan saran dan ketentuan yang ada.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat penulis berikan untuk CV. Adith Trithama Padang adalah sebagai berikut:

1. CV. Adith Trithama Padang hendaknya mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan khususnya layanan pada hasil riasan *make up*, layanan pada studio dan perilaku yang dilakukan oleh karyawan CV. Adith Trithama, karena berdasarkan analisis deskriptif ketiga pernyataan mengenai layanan tersebut masih memiliki nilai yang rata-rata yang rendah. Hal ini guna pelanggan

CV. Adith Trithama merasa puas dan berminat kembali berias di CV. Adith Trithama Padang.

2. CV. Adith Trithama Padang hendaknya mempertimbangkan kembali harga paket *make up* yang ditawarkan. Sebaiknya harga *make up* yang ditawarkan dapat lebih terjangkau untuk pelanggan CV. Adith Trithama Padang, karena berdasarkan hasil analisis deskriptif pelanggan masih menilai bahwa harga paket *make up* belum terjangkau. Selain itu harga yang ditawarkan harus disesuaikan dengan apa yang didapatkan oleh pelanggan CV. Adith Trithama. Hal ini penting untuk dipertahankan agar persepsi harga tetap baik dan menumbuhkan rasa puas pada pelanggan CV. Adith Trithama Padang.
3. CV. Adith Trithama Padang hendaknya perlu meningkatkan kepuasan pelanggan CV. Adith Trithama khususnya berdasarkan kinerja pada studio *make up* yang lebih sesuai dengan harapan yang ada pada pelanggan, karena berdasarkan hasil analisis deskriptif nilai rata-rata atas kepuasan pelanggan masih rendah pada pernyataan tersebut. Hal ini guna meningkatkan minat berias ulang pada CV. Adith Trithama Padang.

