

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan memperhatikan hasil dari analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk *day cream* pada Klinik Kecantikan Rosa Kediri termasuk pada kategori cukup. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata (mean) 40,46 berada diantara skor 38,5845 dan 42,3355.
2. Kepuasan pelanggan pada pelanggan *day cream* Klinik Kecantikan Rosa Kediri termasuk pada kategori cukup. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata (mean) 35,77 berada diantara skor 34,1685 dan 37,3715.
3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa korelasi antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan adalah kuat. Hal ini dibuktikan nilai 0,755 berada pada interval 0,60 – 0,799. Hasil analisis menggunakan rumus persamaan regresi linier sederhana $Y = 9,697 + 0,644 X$. Variabel kualitas produk secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan pada nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 11,385 > 1,98447$ maka H_0 ditolak, yang berarti secara parsial terdapat pengaruh kualitas produk (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dari hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai *R square* sebesar 0,569, artinya besarnya

pengaruh variabel bebas kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 56,9% sedangkan sisanya ($100\% - 56,9\% = 43,1\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, harga, emosional, dan biaya dan kemudahan mendapatkan produk.

B. Saran

1. Bagi Klinik Kecantikan Rosa Kediri

Penilaian pelanggan terhadap kualitas produk pada Klinik Kecantikan Rosa Kediri secara umum dapat dikatakan baik. Klinik Kecantikan Rosa Kediri diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas produknya agar pelanggan tetap melakukan pembelian ulang dan bahkan akan merekomendasikan Klinik Kecantikan Rosa Kediri kepada saudara maupun teman.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang lain disarankan melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh faktor lain. Sebagaimana masih terdapat variabel-variabel lain untuk diteliti selain kualitas produk diantaranya kualitas pelayanan, harga, emosional, dan biaya dan kemudahan mendapatkan produk.