

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka berikut ini dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada L'laki Barbershop di Kota Padang.
2. Harga berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan pada L'laki Barbershop di Kota Padang.
3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan pada L'laki Barbershop di Kota Padang.
4. Lokasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan pada L'laki Barbershop di Kota Padang.
5. Lokasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Loyalitas pelanggan pada L'laki Barbershop di Kota Padang.
6. Kepuasan memediasi hubungan yang positif antara Harga dengan loyalitas pelanggan pada L'laki Barbershop di Kota Padang
7. Kepuasan memediasi hubungan yang positif antara lokasi terhadap loyalitas Pelanggan tetapi tidak signifikan pada L'laki Barbershop di Kota Padang.

5.2 Implikasi

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat diajukan beberapa implikasi penting yang dapat bermanfaat bagi:

1. Pemilik L'laki Barbershop di Kota Padang, sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan maka

peranan penting dalam mendorong menguatnya loyalitas untuk terus menggunakan jasa di L'laki Barbershop di Kota Padang, oleh sebab itu L'laki Barbershop di Kota Padang harus terus menjaga berbagai infrastruktur pendorong peningkatan loyalitas pelanggan, seperti menghadapi keluhan pelanggan dan mencari solusi dari setiap masalah, menyediakan tempat parkir dan fasilitas agar pelanggan senang untuk melakukan transaksi di L'laki Barbershop di Kota Padang. Pada hipotesis pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan juga tidak signifikan oleh sebab itu L'laki Barbershop Kota Padang harus lebih memperhatikan lokasi agar pelanggan terus menggunakan jasa L'laki Barbershop di Kota Padang.

2. Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang telah dilaksanakan, diketahui bahwa harga memiliki peranan yang sangat penting dalam mendorong menguatnya loyalitas pelanggan untuk melakukan transaksi lagi di L'laki Barbershop Kota Padang. Harga menjadi kunci terbentuknya hasrat atau keinginan pelanggan untuk melakukan transaksi ulang di L'laki Barbershop Kota Padang. Oleh sebab itu bagi manajemen L'laki Barbershop Kota Padang sangat penting untuk menjaga kestabilan harga di L'laki Barbershop dan menambah fasilitas lainnya yang tidak tersedia di L'laki Barbershop Kota Padang, karena kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan pelanggan menjadi poin penting untuk mendorong komitmen pelanggan untuk terus melakukan transaksi di L'laki Barbershop Kota Padang.

5.3 Keterbatasan dan Saran

5.3.1 Keterbatasan Penelitian

Proses dalam melaksanakan penelitian ini tentunya peneliti sudah melakukan segala cara sesuai dengan tata cara penelitian dan prosedurnya agar hasilnya tetap maksimal. Namun penulis dalam melaksanakan penelitian kali ini masih memiliki beberapa keterbatasan penelitian seperti:

1. Dalam keadaan pandemi COVID-19 oleh sebab itu dilakukan melalui online berupa google form maka penulis tidak bisa mengawasi secara langsung.
2. Jumlah sampel yang masih terbatas sebanyak 85.

5.3.2 Saran Penelitian

Saran-saran yang dapat diajukan oleh peneliti untuk penelitian yang akan datang, antara lain meliputi:

1. Selain alternatif di atas, hendaknya penelitian mendatang menggunakan objek penelitian yang berbeda, sehingga dapat mengetahui lebih jelas mengenai loyalitas pelanggan contohnya lebih kepada perusahaan telekomunikasi, Elektronik dan lain-lain.
2. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, karena tidak menutup kemungkinan dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variable akan dapat menghasilkan kesimpulan yang baik contohnya adanya variabel Kepuasan dan Loyalitas.