

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa *service quality* yang diberikan Lael House of Beauty dinilai baik, kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif bagi perusahaan karena dapat menaikkan jumlah pelanggan dan yang juga menaikkan angka penjualan dan juga kualitas pelayanan ini dapat membangun loyalitas pelanggan. Saat ini konsumen Lael House of Beauty memiliki tingkat loyalitas yang baik. Berdasarkan hasil uji korelasi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *service quality* (kualitas pelayanan) dengan *customer loyalty* di Lael House of Beauty Bandung dengan nilai korelasi yang diperoleh 0,539 dalam arti memiliki hubungan dalam tingkat sedang.

#### **6.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan hasil pembahasan yang Penulis lakukan pada Lael Salon Bandung, maka Penulis menyarankan beberapa hal, yaitu :

1. Perlunya pimpinan Lael salon untuk secara terus menerus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan guna meningkatkan loyalitas.

2. Memberikan training / pelatihan mengenai perawatan salon seperti *Hair cut* ,  
sulam alis, dan *Facial* kepada karyawan salon, sehingga memberikan  
tambahan ilmu dan juga kemahiran bagi karyawan salon. Pelatihan tersebut  
bisa dilakukan langsung oleh pemilik salon. Sehingga konsumen tidak tidak  
harus selalu dengan pemilik salon saat akan melakukan perawatan tersebut,  
namun bisa dilakukan juga oleh karyawan salon.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Sanusi, 2011, Metode Penelitian Bisnis, Salemba Empat, Jakarta
- Augusty Ferdinand, Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2006
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, (1996). Services Marketing. Edisi 1. Boston. MCGraw-Hill.
- Cornelia, Erlyls S. 2008. Analisa Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya. Manajemen dan Perhotelan, Vol.4 No.2.
- Cronin, J. Joseph dan Steven A. Taylor. 1994. “ Servperf versus servqual : reconciling performance-based and perception-minus-expectations measurement of service quality.” Journal of Marketing, Vol.8 January 1994) : 125-131.
- Dubey, Archi. 2016. Impact of Service Quality on Customer Loyalty a Study on Telecom Sector in India Business and Management, Volume 18, Issue 2, Ver. I
- Gay, L. R. dan Diehl, P. L., 1992, Research Methods for Business and Management, MacMillan Publishing Company, New York.
- Griffin, Jill, 2005, Customer loyalty, edisi revisi, Jakarta : Erlangga Kotler (2000:429)
- Griffin, Ricky W; Ebert, Ronald J, (2007). Jilid 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga
- Ha, Nguyen Thu et al. 2014. The Relationship between Service Quality and Customer Loyalty in Specialty Supermarkets: Empirical Evidence in Vietnam. International Journal of Business and Economics Research Vol. 3, No. 5.
- Husein Umar. 2002. “Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen”. Cetakan kedua. Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta
- Johnson, D.M., (1997). Customer orientation and market action. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice hall international inc.
- Kasmadi dan Nia Siti Sunariah. 2013. Panduan Modern Penelitian Kuantitatif. Alfabeta. Bandung
- Kotler, Bowen & James Makens. 2003. Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisata, Edisi Kedua. PT. Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2013), Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi 13, Erlangga.

- Li, Shao Chang. 2013. Exploring the Relationship among Service Quality, Customer Loyalty and Word of Mouth for Private Higher Education in Taiwan, *Asia Pacific Management Review*, 18 (4), 375- 389
- Lo Liang Kheng, Osman Mahamad, T. Ramayah and Rahim Mosahab, (2010), "The Impact of Service Quality on Customer Loyalty : A Study of Banks in Penang, Malaysia", *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2.
- Lovelock, C.H., J. Wirtz, dan Jayanta Chatterjee. 2007. *Service Marketing : People, Technology, Strategy*. Sixth Edition. USA: Prentice Hall.
- Masri Singarimbun & Sofyan Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Neringa & Justina. 2014. Relations between Service Quality and Customer Loyalty: An Empirical Investigation of Retail Chain Stores in Emerging Markets. *American International Journal of Social Science* Vol. 3 No. 2.
- Parasuraman, A, Berry,LL dan Zeithamil, VA 1990, An Empirical Examination Of Relationships In An Extended Servicequality Model Report, No.90-122, Marketing Sciences Institute, Camberige, MA
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perseption of Service Quality*, hal 64, *Jurnal of Retailing*.
- Paul & james. 2013. The Relationship between Service Quality and Customer Loyalty in the Kenyan Mobile Telecommunication Service Industry. *European Journal of Business and Management* Vol.5, No.23.
- Philip Kotler , 1997; *Dasar-Dasar Pemasaran – Principles of marketing*, edisi VII, Jakarta.
- Poku, Kofi. 2013. Impact of Service Quality on Customer Loyalty in the Hotel Industry: An Empirical Study from Ghana. *International Review of Management and Business Research* Vol. 2 Issue.2.
- Santoso, Septiadi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya. *Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 2 No. 6.
- Sarlito Wirawan Sarwono. 2012. *Psikologi Remaja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Schiffman, Leon G. dan Leslie Lazar Kanuk. (2010). *Consumer Behavior Tenth Edition*. Pearson Education.
- Sugiarto, Endar. *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung : Penerbit CV Alfabeta.
- Uma Sekaran, 1992, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Yamit Zulian, (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa* (Vol. Edisi Pertama). Sleman, DI Yogyakarta, Indonesia: EKONISIA.