

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa *experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Cyntia Salon Hair & Beauty Yogyakarta. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan Cyntia Salon Hair & Beauty Yogyakarta.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik aktivitas dan program promosi yang ditawarkan akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan Cyntia salon Yogyakarta.
3. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dihantarkan kepada pelanggan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta.

4. Hasil penelitian membuktikan bahwa *experiential marketing*, promosi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik *experiential marketing* yang dirasakan oleh pelanggan, semakin baik program promosi yang ditawarkan kepada pelanggan, dan semakin baik kualitas pelayanan yang dihantarkan kepada pelanggan maka akan mendorong peningkatan kepuasan pelanggan Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta.
5. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan masih sebatas pada faktor eksternal yang ditimbulkan oleh pihak penyedia jasa. Sedangkan faktor internal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti gaya hidup dan budaya konsumsi tidak dilibatkan dalam penelitian. Sehingga hasil penelitian ini masih terbatas pada faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Responden penelitian ini masih sebatas pada 100 responden dan belum dikategorikan berdasarkan jenis layanan yang digunakan, sehingga

belum dapat digeneralisir untuk mengukur tingkat kepuasan pada setiap jenis layanan yang ditawarkan oleh Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, ada beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel *experiential marketing* dapat diketahui bahwa indikator hubungan memiliki nilai rata-rata terendah. Sehingga disarankan Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta memberikan kemudahan untuk para konsumen dalam melakukan komunikasi dan interaksi. Kemudahan komunikasi dan interaksi dapat dilakukan dengan mengadakan event-event dalam kurun waktu 2-3 bulan sekali untuk berinteraksi langsung dengan calon pelanggan serta untuk pengenalan produk dan layanan yang diberikan Cyntia salon agar merangsang konsumen melakukan pembelian jasa yang ditawarkan. Selain itu, Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta dapat menyediakan *customer service* untuk memudahkan konsumen mendapatkan informasi secara langsung dari Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta.
2. Dari hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel promosi dapat diketahui bahwa indikator daya tarik promosi memiliki nilai rata-rata terendah. Sehingga disarankan Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta melakukan penyesuaian dan memperkuat promosi yang

ditawarkan kepada konsumen agar mampu menarik konsumen. Promosi dapat dilakukan dengan membuat tampilan yang baru dengan informasi yang jelas dan singkat.

3. Dari hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa setiap indikator kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata yang sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta mampu memuaskan konsumen yang melakukan perawatan rambut dan kecantikan. Oleh karena itu, Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta harus mempertahankan dan meningkatkan terus kualitas pelayanan agar konsumen dapat merasa puas dan menjadi pelanggan loyal di Cyntia salon Hair & Beauty Yogyakarta.