

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, yaitu untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan *servicescape* terhadap kepuasan kosumen Larissa *Aesthetic Center*, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan kosnumen, sehingga hipotesisi satu diterima.
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel lokasi dan kepuasan konsumen, sehingga hipotesis dua diterima
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *servicescape* terhadap kepuasan konsumen, sehingga hipotesis tiga diterima.
4. Variabel yang paling dominan adalah variabel lokasi dengan nilai *sig.* 0,000 yang artinya variabel lokasi sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen Larissa *Aesthetic Center* Yogyakarta.
5. Berdasarkan hasil Koefisien Determinasi (Adjust R^2) diperoleh R^2 sebesar 0,344 yang artinya masing-masing variabel independen yaitu kualitas pelayanan, lokasi dan *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hanya sebesar 34,4%.

Saran untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti harga, dan berbagai produk yang ditawarkan terhadap kepuasan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Menurut tanggapan jawaban dari responden mengenai variabel kualitas pelayanan, sebagian besar responden menyatakan bahwa karyawan Larissa *Aesthetic Center* Yogyakarta sudah melayani konsumen dengan baik. Jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan dengan rata-rata paling rendah yaitu pada pertanyaan bahwa karyawan mampu memahami keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga karyawan Larissa *Aesthetic Center* diharapkan mampu memahami keinginan dan kebutuhan konsumen untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Menurut tanggapan jawaban dari responden mengenai variabel lokasi responden menyatakan bahwa halaman parkir yang tersedia di Larissa *Aesthetic Center* luas memiliki rata-rata paling rendah, disarankan agar halaman parkir Larissa *Aesthetic Center* diperluas agar dapat menampung lebih banyak konsumen dan dapat lebih meningkatkan kepuasan para konsumen Larissa *Aesthetic Center*.

3. Menurut tanggapan jawaban dari responden mengenai variabel *Serviscescape* menyatakan bahwa *servicescape* di Larissa *Aesthetic Center* sudah baik. Desain ruangan dan fasilitas yang ada di Larissa *Aesthetic Center* sudah baik sesuai dengan jasa yang ditawarkan. Rata-rata jawaban responden paling rendah pada indikator yang menyatakan bahwa tanda arah menuju ruang tunggu atau perawatan baik dan jelas. Disarankan agar dapat menempatkan tanda arah yang jelas dan sesuai dengan ruangan perawatan maupun yang lain.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan penelitian.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini belum dapat mengungkapkan secara keseluruhan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Larissa *Aesthetic Center* Yogyakarta.
2. Penelitian ini melibatkan subyek penelitian dalam jumlah terbatas dengan jumlah sampel 112.

