

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality, complain handling, customer experience* terhadap *customer loyalty* pada Natasha Skin Care di Kudus . Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menggunakan program pengolahan data SPSS 24 maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer Loyalty* pada Natasha skin care di Kudus .
2. *Complain handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer Loyalty* pada Natasha skin care di Kudus .
3. *Customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer Loyalty* pada Natasha skin care di Kudus .
4. *Service quality (X1), complain handling (X2) dan customer experience (X3)* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer Loyalty (Y)* pada Natasha skin care di Kudus .

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan diatas maka dapat diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan terhadap *customer loyalty* pada Natasha Skin Care di Kudus yang diberikan sebagai berikut :

### **Kepada Klinik Kecantikan Natasha Skin Care**

1. Natasaha Skin Care diharapkan tetap mempertahankan *service quality* yang telah dipercayai oleh konsumen atau meningkatkan *service quality* yang lebih baik lagi. karena kehandalan yang diberikan natasha skin care sesuai dengan yang dijanjikan kepada konsumen. hal tersebut dapat dilihat dari hasil dari jawwaban responden mengenai *service quality* dimana nilai rata rata nya sebesar 4,37 dari indicator (kehandalan). Karena *service quality* dinatasha skin care menggunakan teknologi yang modern. Salah satu pertimbangan yang sangat penting untuk meningkatkan *customer loyalty* pada Natasha Skin Care.
2. *Complain handling* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* , Natasha skin care mampu menyelesaikan masalah yang dialami customer sehingga *complain handling* dapat terselesaikan dengan keinginan pelanggan jika complain pelanggan langsung dilayani. Maka pelanggan akan meraasa puas dengan apa yang diinginkannya. hal ini akan menciptakan pelanggan yang loyal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil dari jawwaban responden mengenai mengenai *complain handling* dimana nilai rata rata nya sebesar 3,99 dari hasil jawaban responden dilihat dari indikator mengenai penyelesaian masalah yang dialami customer.
3. *Customer experience* berpegaruh positif terhadap *customer loyalty* , apabila pelanggan mempunyai pengalaman yang baik dalam melakukan perawatan pada Natasha skin care di Kudus. Pelanggan akan dengan mudah mereferensikan kepada orang lain, teman, saudara. Karena layanan yang diberikan pada saat membeli produk Natasha skin care sangat baik

.Hal tersebut dapat dilihat dari hasil dari jawaban responden mengenai *customer experience* dimana nilai rata rata nya sebesar 4,16. Dari indikator (competence).

### **5.3 Kepada Para Peneliti Selanjutnya :**

Penulis berharap apabila ada peneliti lain yang akan meneliti objek yang sama agar lebih di tingkatkan lagi dalam segala hal yang belum maksimal dalam penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis saat ini. Supaya penelitian selanjutnya lebih maksimal.

