

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan diskusi yang sudah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Benings Klinik Cirebon, yang mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas produk skincare yang ditawarkan oleh klinik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen setelah menggunakan produk tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Benings Klinik Cirebon. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan fasilitas yang disediakan oleh klinik belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen, karena konsumen cenderung lebih mempertimbangkan faktor lain seperti kualitas produk atau manfaat perawatan yang mereka rasakan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Benings Klinik Cirebon, yang mengindikasikan bahwa semakin baik kegiatan promosi yang dilakukan oleh klinik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa promosi yang informatif dan menarik dapat membantu konsumen memahami manfaat produk serta meningkatkan pengalaman positif setelah menggunakan layanan di Benings Klinik Cirebon.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, fasilitas, dan promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Benings Klinik Cirebon. Hal ini mengindikasikan bahwa kombinasi dari kualitas produk yang baik, fasilitas yang memadai, serta promosi yang efektif secara bersama-sama dapat meningkatkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dalam

menggunakan produk maupun layanan yang ditawarkan oleh Benings Klinik Cirebon.

B. Saran

Bagian saran ini ditujukan kepada seluruh pihak yang terlibat dan berkontribusi dalam penelitian, dengan harapan dapat memberikan manfaat serta menjadi bahan pertimbangan dan rujukan bagi pelaksanaan penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, rekomendasi yang disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Benings Klinik Cirebon tetap mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas produk skincare yang digunakan karena terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, kegiatan promosi yang informatif dan menarik juga perlu terus dikembangkan melalui berbagai media, khususnya media sosial, agar konsumen semakin memahami manfaat produk dan layanan yang ditawarkan. Meskipun fasilitas dalam penelitian ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, pihak klinik tetap perlu menjaga kenyamanan, kebersihan, serta kelengkapan fasilitas yang tersedia agar konsumen tetap merasa nyaman saat melakukan perawatan di Benings Klinik Cirebon.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan konsumen, seperti kualitas pelayanan, harga, citra merek, pengalaman pelanggan, maupun loyalitas pelanggan sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar atau objek penelitian yang berbeda, sehingga hasil penelitian dapat lebih luas dan mampu memberikan kontribusi yang lebih mendalam dalam pengembangan ilmu pemasaran khususnya pada bidang jasa kecantikan.