

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel yang diteliti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesetiaan pelanggan di Klinik Kecantikan Erha di Tangerang Selatan. Kepercayaan pelanggan, yang terbentuk melalui pengalaman pelanggan yang positif, terbukti menjadi mediator kunci dalam hubungan ini. Kepercayaan ini memberikan rasa aman dan keyakinan bahwa klinik dapat memenuhi kebutuhan mereka secara konsisten, yang pada gilirannya meningkatkan kesetiaan pelanggan. Penelitian ini relevan dengan studi kasus pengguna Klinik Kecantikan Erha karena menyoroti pentingnya membangun dan mempertahankan kepercayaan melalui pengalaman pelanggan yang unggul. Dalam konteks persaingan yang ketat di industri kecantikan, Klinik Erha dapat memanfaatkan temuan ini untuk mengembangkan strategi yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan, komunikasi yang efektif, dan responsif terhadap umpan balik pelanggan. Dengan demikian, Klinik Erha dapat memperkuat kepercayaan pelanggan dan meningkatkan tingkat kesetiaan mereka, memastikan posisi yang kuat di pasar dan keberlanjutan bisnis jangka panjang. Temuan ini menekankan bahwa pengalaman pelanggan yang positif tidak hanya meningkatkan kepercayaan tetapi juga memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang langgeng dan loyalitas pelanggan yang tinggi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis, dan kesimpulan yang telah dipresentasikan dalam penelitian ini, beberapa rekomendasi atau saran dapat disampaikan sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Klinik Kecantikan Erha

Erha Klinik disarankan untuk memprioritaskan pengalaman dan kepercayaan pelanggan muda melalui interaksi personal dan kehadiran online di media sosial. Selain itu, meningkatkan kualitas layanan dengan teknologi dan fasilitas yang diperbarui serta peningkatan kemampuan staf akan membantu memperkuat kepercayaan dan kesetiaan pelanggan. Untuk kelompok usia di atas 30 tahun, fokus pada hasil nyata dan signifikan dalam layanan akan memenuhi kebutuhan dan preferensi mereka secara lebih efektif.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk meningkatkan reliabilitas penelitian, peneliti dapat menambah jumlah dan jangkauan responden. Indikator yang lebih spesifik untuk pengalaman, kepercayaan, dan

kesetiaan pelanggan juga dapat ditingkatkan. Pengembangan model analisis yang lebih kompleks serta strategi spesifik, seperti interaksi dengan staf, kehadiran *online*, dan kualitas layanan, dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan.

