

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis serta pengujian hipotesis yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan menjadi beberapa kesimpulan, antara lain :

1. *Customer Experience* terbukti memiliki pengaruh positif terhadap *repurchase intention* di Lentik Studio Jakarta. Hal ini dapat diartikan, ketika semakin tinggi pengalaman menarik yang diberikan Lentik Studio Jakarta kepada para pelanggannya yaitu dengan memberikan manfaat terkait jasa yang diberikan, maka akan berpengaruh pada semakin tingginya dorongan pada pelanggan untuk melakukan *repurchase intention* (minat beli ulang) di Lentik Studio Jakarta.
2. *Customer Satisfaction* terbukti memiliki pengaruh positif terhadap *repurchase intention* di Lentik Studio Jakarta. Hal ini dapat diartikan, semakin tinggi *customer satisfaction* yang dirasakan oleh pelanggan, maka akan berpengaruh pada semakin tingginya dorongan pada pelanggan untuk melakukan *repurchase intention* di Lentik Studio Jakarta.

#### B. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak-pihak terkait, antara lain :

##### 1. Bagi Perusahaan

- a. Lentik Studio Jakarta diharapkan dapat membangun komunitas atau tempat yang ramah dan inklusif di mana pelanggan merasa seperti menjadi bagian dari komunitas tersebut misalnya dengan cara mengadakan acara atau kegiatan sosial, seperti workshop kecantikan atau pertemuan pelanggan untuk memperkuat hubungan antara pelanggan dan salon. Dengan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



menerapkan strategi ini, Lentik Studio Jakarta membuat pelanggan merasa bangga dan senang melakukan perawatan di salon mereka.

- b. Lentik Studio Jakarta diharapkan dapat memberikan penawaran paket perawatan yang mencakup beberapa layanan dengan harga yang lebih terjangkau daripada jika dibeli secara terpisah. Ini dapat mendorong pelanggan untuk memilih lebih banyak layanan dan memberikan nilai tambah. Dengan menerapkan strategi ini, Lentik Studio Jakarta dapat menjaga agar harga perawatan kecantikan tetap terjangkau bagi pelanggan tanpa mengorbankan keuntungan atau kualitas layanan.
- c. Lentik Studio Jakarta diharapkan dapat membuat spesialisasi atau fokus yang lebih jelas, misalnya spesialisasi dalam jenis perawatan tertentu, gaya yang unik, atau produk-produk khusus yang digunakan. Ini akan membantu Lentik Studio Jakarta membedakan diri dari pesaing dan menarik pelanggan yang mencari apa yang ditawarkan. Dengan mengimplementasikan strategi ini dengan baik, pemilik salon Lentik Studio Jakarta dapat membuat pelanggan lebih memilih salon mereka dibandingkan dengan salon lain yang sejenis dan membangun basis pelanggan yang kuat dan setia.

## **C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lebih jauh model dalam penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap minat beli ulang pelanggan seperti kualitas layanan, preferensi merek, kualitas produk, harga, lingkungan fisik, dan faktor – faktor lainnya yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini, sehingga dapat memperkaya variasi dalam penelitian dan memberikan manfaat bagi pembaca.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.