

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Studio Eli Potret Gunungsitoli tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa dan penetapan harga terhadap loyalitas konsumen, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Dari hasil uji instrument penelitian, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan jasa dan penetapan harga terhadap loyalitas konsumen pada Studio Eli Potret Gunungsitoli sehingga hipotesis pada penelitian ini diterima.
2. Dari hasil perhitungan dan uji instrument yang digunakan pada penelitian, yaitu:
 - a. Uji validitas variabel X1, X2 dan Y dinyatakan valid, dimana hasil r hitung lebih besar dari r tabel yakni 361.
 - b. Uji Reliabilitas variabel X yaitu $0,642 > 0,60$, sehingga dari hasil uji realibilitas variabel X yang nilai koefisien alpha nya 0,691 dinyatakan realible. Variabel Y yaitu $0,724 > 0,60$, sehingga dari hasil uji realibilitas variabel Y yang nilai koefisien alpha nya 0,724 dinyatakan realible.
 - c. Koefisien korelasi di atas, (r_{xy}) item nomor 1 diperoleh sebesar 0,999% dan untuk $N = 30$ pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$ diperoleh data $r_{tabel} = 0,361$. Dengan mempedomani kriteria valid tidak valid, maka item nomor 1 pada angket dengan r_{xy} yakni $0,999 > 0,361$ disimpulkan valid.
 - d. Berdasarkan uji regresi linear sederhana, maka Signifikansi (Sig.) menunjukkan apakah koefisien masing-masing variabel independen signifikan atau tidak. Dalam hal ini, Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga keduanya signifikan pada tingkat signifikansi 0.05.
3. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Studio Eli Potret Gunungsitoli. Hal ini diperkuat oleh nilai T-statistik sebesar 3.058 dan *P-value* (Sig.) sebesar 0.005 yang

lebih kecil dari alpha (0.05). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dapat menjadi strategi yang efektif untuk memperkuat loyalitas konsumen.

4. Penetapan Harga juga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Studio Eli Potret Gunungsitoli. Nilai T-statistik sebesar 3.413 dan *P-value (Sig.)* sebesar 0.002 menunjukkan bahwa penetapan harga berperan penting dalam membentuk loyalitas konsumen. Oleh karena itu, perencanaan dan strategi penetapan harga yang bijak dapat meningkatkan tingkat loyalitas konsumen.
5. Secara bersama-sama, Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Studio Eli Potret Gunungsitoli. Hasil uji F-Statistik sebesar 37.769 dan *P-value (Sig.)* sebesar 0.000 mengindikasikan bahwa kombinasi kualitas pelayanan dan penetapan harga memberikan dampak yang lebih besar terhadap loyalitas konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja Studio Eli Potret Gunungsitoli, yaitu:

1. Disarankan kepada pimpinan Studio Eli Potret Gunungsitoli agar memberikan pelatihan bagi karyawan tentang pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas potret yang diharapkan pelanggan.
2. Disarankan kepada pimpinan Studio Eli Potret Gunungsitoli agar mengevaluasi dan mengoptimalkan strategi penetapan harga sesuai dengan tujuan perusahaan, karakteristik produk/jasa, biaya produksi, pemasaran, persepsi konsumen, dan faktor persaingan.
3. Disarankan kepada pimpinan Studio Eli Potret Gunungsitoli agar mempertimbangkan harga penetrasi, harga *skimming*, atau harga promosi berdasarkan konteks pasar dan nilai tambah yang diberikan oleh studio.

4. Disarankan kepada pimpinan Studio Eli Potret Gunungsitoli agar merancang strategi yang mengintegrasikan peningkatan kualitas pelayanan dengan penetapan harga yang optimal.
5. Disarankan kepada pimpinan Studio Eli Potret Gunungsitoli agar memperhatikan faktor-faktor seperti kepuasan pelanggan, ikatan emosional, kepercayaan dan pengalaman pelanggan dalam merancang strategi integrasi.
6. Disarankan kepada pimpinan Studio Eli Potret Gunungsitoli agar mempertimbangkan prinsip-prinsip komunikasi seperti komunikasi terbuka, saluran komunikasi yang diversifikasi, responsif terhadap umpan balik, dan integrasi komunikasi dalam strategi pelayanan
7. Disarankan kepada pimpinan Studio Eli Potret Gunungsitoli agar mengkomunikasikan perubahan dan peningkatan secara terbuka dan jelas kepada pelanggan melalui berbagai saluran.