BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali konsumen pada Afifa Skincare Center Ngawi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, ketepatan dalam penanganan treatment, serta kemampuan memberikan konsultasi kepada konsumen, maka semakin tinggi pula niat konsumen untuk melakukan kunjungan kembali. Selanjutnya, fasilitas juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali konsumen pada Afifa Skincare Center Ngawi. Artinya, fasilitas yang semakin baik seperti kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan alat treatment, serta suasana klinik yang nyaman dan modern akan meningkatkan keinginan konsumen untuk kembali menggunakan layanan perawatan di Afifa Skincare Center Ngawi. Selain itu, kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen belum dapat memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dengan niat berkunjung kembali, sehingga niat konsumen untuk kembali tidak hanya ditentukan oleh tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Namun demikian, kepuasan konsumen ter-

bukti mampu memoderasi pengaruh fasilitas terhadap niat berkunjung kembali. Hal ini menunjukkan bahwa ketika konsumen merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan, maka pengaruh fasilitas terhadap niat berkunjung kembali akan semakin kuat, sehingga konsumen semakin terdorong untuk melakukan perawatan ulang di Afifa Skincare Center Ngawi.

B. Keterbatasan

Penelitian Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada konsumen Afifa Skincare Center Ngawi Kabupaten Ngawi, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada klinik kecantikan lainnya.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan konsumen, dan niat berkunjung kembali, sehingga belum mencakup faktor lain yang mungkin berpengaruh.
3. Metode pengumpulan data yang digunakan hanya melalui kuesioner, sehingga informasi yang diperoleh masih terbatas pada persepsi responden tanpa pendalaman secara kualitatif.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Afifa Skincare Center Ngawi, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal keramahan,

kecepatan pelayanan, serta kemampuan tenaga kerja dalam memberikan konsultasi dan treatment kepada konsumen. Selain itu, fasilitas klinik juga perlu terus ditingkatkan agar lebih nyaman, bersih, modern, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan niat berkunjung kembali.

2. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi niat berkunjung kembali seperti harga, promosi, citra merek, word of mouth, atau loyalitas pelanggan agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode campuran (mixed methods) untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam.
3. Bagi konsumen, diharapkan dapat lebih selektif dalam memilih layanan perawatan kecantikan dengan mempertimbangkan kualitas pelayanan, fasilitas, serta tingkat kepuasan yang diperoleh. Dengan demikian, keputusan untuk melakukan kunjungan kembali dapat memberikan hasil yang lebih optimal sesuai dengan kebutuhan perawatan masing-masing konsumen.