

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Hasil penelitian, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Customer experience (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa (Y) di Salon Cleopatra Bengkulu
2. Customer satisfaction (X_2) berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa (Y) di Salon Cleopatra Bengkulu
3. Customer experience (X_1) dan customer satisfaction (X_2) berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa (Y) di Salon Cleopatra Bengkulu

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa hal yang bisa dipertimbangkan bagi pihak terkait, antara lain:

1. Bagi Salon Cleopatra Bengkulu

Agar hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola Salon Cleopatra Bengkulu, agar dapat meningkatkan customer experience dan customer satisfaction agar menjadikan usaha lebih baik lagi untuk kemajuan kedepannya.

2. Bagi Penulis

Agar penelitian ini dapat menambah ilmu dan pengetahuan yang telah dipelajari dan agar penulis mampu mengembangkan kemampuan dalam menganalisa permasalahan dalam dunia pemasaran yang sebenarnya.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Sebagai referensi yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang, khususnya penelitian yang berkaitan dengan pengaruh customer experience dan customer satisfaction terhadap minat menggunakan jasa