

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang merupakan pembahasan data yang diperoleh di lapangan, maka ditarik kesimpulan:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Salon AYU kota Gorontalo.
2. Terdapat pen
3. garuh *brand image* terhadap loyalitas konsumen pada Salon AYU kota Gorontalo.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan *brand image* terhadap loyalitas konsumen pada Salon AYU kota Gorontalo.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah di uraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya untuk lebih memperhatikan penampilan karyawan di salon Ayu kota Gorontalo.

2. Sebaiknya Peralatan yang di gunakan di salon Ayu agar lebih di perhatikan sehingga dapat terlihat lebih memadai.
3. Sebaiknya kualitas pelayanan lebih di tingkatkan lagi agar supaya memiliki tingkat kesetiaan yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Buchari Alma, 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* Cetakan ke Sembilan, Alfabeth, Bandung

Durianto, D., Sugiarto, & Sitinjak, T. 2004. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Freddy Rangkuti. 2008, *The Power of Brand*, Jakarta: Penerbit Gramedia

Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty: How To Learn it, How To Keep it*. Jakarta. Erlangga.

Keller, Kevin L. 2013. *Strategik Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity Fourth Edition Harlow*, English Pearson Education Inc.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016, *Marketing Management*, 15th Edicion, Pearson Education, Inc

Kotler. 1993. *Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*. Jakarta: Lembaga Penertbi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ogi Sulistian. 2011. *Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Gudang Garam Filter*. Kuningan: Fakultas Ekonomi Universtas Kuningan.

Ridwan dan Sunarto. 2011. *Pengantar Statistik untuk Penelitian Sosial Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2010, *Starategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta

—————, 2010, *Service Magaement: Mewujudkan Layanana Prima*. Andi Offset, Yoyakarta

Umi Nirmawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media

Jurnal

Abdussamad, Yuriko. 2011. Model Pengembangan Aparatur dalam Perspektif Capacity Building (Studi di Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo) (Skripsi). Universitas Negeri Gorontalo. 138 Hal

Clara Rizky Triani Rauf, Andi Djuanna, 2019 Perbandingan kualitas pelayanan sektor publik RSUD. Prof, Dr. H. Aloe Saboe dan RSUD Toto Kabila Gorontalo

Pradipta. D. 2012. Pengaruh Citra Merek (Brend image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT. Pertamina PESERO Enduro 4T di Makasar. Sarjana Starata 1. Universitas Hasanudi Makasar.