

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga, terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* dengan analisis jalur antara variabel independen terhadap variabel dependen, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan antara lain:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*, artinya peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan *word of mouth* pelanggan pada *D'marlen Aesthetic Clinic* Kota Sungai Penuh.
2. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*, artinya tinggi atau rendahnya harga tidak akan mempengaruhi *Word of mouth* pelanggan pada *D'marlen Aesthetic Clinic* Kota Sungai Penuh.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*, hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan akan meningkatkan *word of mouth* pelanggan pada *D'marlen Aesthetic Clinic* Kota Sungai Penuh.
4. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada *D'marlen Aesthetic Clinic* Kota Sungai Penuh.

5. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila harga yang diberikan kepada pelanggan baik, maka kepuasan pelanggan pelanggan *D'marlen Aesthetic Clinic* Kota Sungai Penuh akan meningkat.
6. Kepuasan pelanggan tidak berperan sebagai variabel *intervening* pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* pelanggan pada *D'marlen Aesthetic Clinic* Kota Sungai Penuh.
7. Kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel *intervening* pada pengaruh harga terhadap *word of mouth* pelanggan pada *D'marlen Aesthetic Clinic* Kota Sungai Penuh.

5.2 Saran-saran

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi *D'marlen Aesthetic Clinic* Kota Sungai Penuh diharapkan untuk meningkatkan *word of mouth* pelanggan dengan cara menambahkan faktor yang dapat meningkatkan *word of mouth* tersebut seperti dengan meningkatkan kualitas pelayanan, menyesuaikan harga dengan kualitas yang diberikan, serta memberikan kepuasan kepada pelanggan.
2. Berdasarkan nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) terendah pada variabel *word of mouth* yaitu terdapat pada indikator “informasi mengenai perusahaan”, dengan itu diharapkan bagi *D'marlen Aesthetic Clinic* Kota Sungai Penuh untuk meningkatkan *word of mouth* pelanggan dengan cara memberikan kesan yang baik kepada pelanggan pada saat melakukan

treatment sehingga pelanggan akan memberikan informasi yang baik pula terhadap orang lain.

3. Berdasarkan nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) terendah pada variabel kualitas pelayanan yaitu terdapat pada indikator “keandalan”, dengan itu diharapkan bagi *D'marlen Aesthetic Clinic* Kota Sungai Penuh untuk memperhatikan dan memberikan pelayanan yang teliti, hati-hati, dan tepat waktu, serta memberitahu jenis produk dan perawatan secara rinci kepada pelanggan.
4. Berdasarkan nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) terendah pada variabel harga yaitu terdapat pada indikator “daya saing harga”, dengan itu diharapkan bagi *D'marlen Aesthetic Clinic* Kota Sungai Penuh untuk menetapkan harga sesuai dengan kemampuan beli pelanggan, dan setara dengan manfaat yang diberikan kepada pelanggan.
5. Berdasarkan nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) terendah pada variabel kepuasan pelanggan yaitu terdapat pada indikator “minat pembelian ulang”, dengan itu diharapkan bagi *D'marlen Aesthetic Clinic* Kota Sungai Penuh untuk memberikan kepuasan yang tinggi bagi pelanggan, sehingga akan menumbuhkan minat pelanggan untuk melakukan pembelian kembali pada produk-produk *D'marlen Aesthetic Clinic*.
6. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menjelaskan pengaruh variabel lain yang mempengaruhi *word of mouth* selain yang diteliti

pada penelitian ini, serta menambah ruang lingkup penelitian guna mendapatkan hasil yang lebih baik.

