

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, bahwa Kualitas Layanan berpengaruh dalam menciptakan *Word of Mouth* pada Klinik Kecantikan Kusuma di Bandar Lampung, dan didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa nilai t hitung pada variabel Kualitas Layanan (X) yang terdiri dari *Tangibles* (X1), *Empathy* (X2), *Responsiveness* (X3), *Reliability* (X4), dan *Assurance* (X5) lebih besar dari t tabel dengan nilai signifikansi hitung dibawah alpha yang ditentukan. Dimensi yang paling dominan berpengaruh dalam menciptakan *Word of Mouth* (WOM) adalah dimensi *Empathy* (X2) dan dimensi yang memiliki pengaruh paling kecil dalam menciptakan *Word of Mouth* (WOM) adalah dimensi *Tangibles* (X1).
2. Berdasarkan hasil uji f dapat diketahui nilai signifikansi hitung dibawah nilai alpha yang ditentukan. Hal ini berarti keseluruhan variabel bebas (Kualitas Layanan) berpengaruh dalam menciptakan *Word of Mouth* (Y).
3. Berdasarkan hasil uji R^2 yang berarti faktor-faktor yang mempengaruhi variabel X (Dimensi Kualitas Layanan) berperan dalam mempengaruhi variabel Y (*Word of Mouth*) memiliki kontribusi sebesar 58,1% dan sisanya 41,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan terkait penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Klinik Kecantikan Kusuma sebaiknya berupaya meningkatkan bukti fisik (*tangibles*) perusahaan dengan cara menggunakan peralatan kecantikan yang modern dan higienis, menjaga kebersihan dan kerapihan karyawan agar selalu berpenampilan rapi sesuai dengan peraturan dalam perusahaan, memperluas lahan parkir yang dimiliki oleh perusahaan, menjaga kebersihan ruangan dan memberikan kenyamanan kepada konsumen dengan memberikan tempat duduk seperti sofa yang nyaman dan tersusun rapi, menyediakan majalah-majalah yang berkaitan dengan kecantikan, memberikan fasilitas WiFi dan televisi untuk menghilangkan kejenuhan konsumen pada saat menunggu antrian.
2. Klinik Kecantikan Kusuma sebaiknya berupaya meningkatkan keandalan (*reliability*) perusahaan dengan cara karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan dan dapat meyakinkan pelanggan bahwa produk dan layanan yang diberikan adalah yang terbaik dengan hasil yang terbaik pula, memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan dan sesuai dengan keinginan konsumen, dan selalu tepat janji terhadap janji yang diberikan konsumen baik mengenai produk maupun layanan.
3. Klinik Kecantikan Kusuma sebaiknya berupaya meningkatkan jaminan (*assurance*) perusahaan dengan meningkatkan pengetahuan karyawan mengenai produk yang ditawarkan perusahaan, memberikan pembinaan kepada karyawan agar dapat meningkatkan profesionalisme karyawan-

karyawan perusahaan sehingga dapat memberikan kenyamanan dalam melayani konsumen, dan selalu merahasiakan identitas pelanggan serta menjaga keamanan kendaraan maupun barang-barang pelanggan agar dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

4. Klinik Kecantikan Kusuma sebaiknya berupaya meningkatkan daya tanggap (*responsiveness*) perusahaan dengan cara selalu memberikan informasi mengenai waktu layanan yang akan diberikan kepada konsumen tanpa harus ditanya terlebih dahulu, memberikan layanan dengan cepat tanpa adanya rasa terpaksa dalam melayani komplain, pelaksanaan perawatan, maupun sekedar bertanya mengenai produk, dapat memecahkan masalah yang dihadapi konsumen dan memberikan solusi yang berkaitan dengan kecantikan.
5. Klinik Kecantikan Kusuma sebaiknya berupaya mempertahankan dan meningkatkan empati (*empathy*) perusahaan dengan cara memberikan kualitas layanan yang optimal kepada konsumen, menyapa konsumen yang baru datang, menyediakan apa yang dibutuhkan konsumen seperti memberikan layanan dan jenis produk yang sesuai dengan kondisi serta harapan konsumen, selalu melayani konsumen dengan sepenuh hati tanpa adanya rasa emosional yang tinggi.