

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Pada penelitian ini lebih menekankan kepada pengujian hipotesis pengaruh kepuasan konsumen terhadap *word of mouth*. Secara rinci hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Dilihat dari hasil penelitan, dapat terlihat bahwa Kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap *word of mouth* pada salon Anata Jl. Surya Sumantri Bandung, hal tersebut terlihat dengan nilai signifikansi ( $\alpha$ ) yang didapat dari analisis faktor adalah 0,000 berarti  $\alpha < 0,05$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap *word of mouth* pada salon Anata Jl. Surya Sumantri Bandung.
- Besarnya adjusted  $R^2$  adalah sebesar 0,514, hal tersebut berarti bahwa besarnya pengaruh kepuasan konsumen terhadap *word of mouth* konsumen pada salon Anata Jl. Surya Sumantri Bandung dalah sebesar 51,4% dan sisanya 48,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Pengaruh yang diberikan kepuasan konsumen terhadap *word of mouth* cukup besar yaitu sebesar 51,4%.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan penelitian antara lain :

- Penelitian ini hanya dilakukan di sekitar Universitas Kristen Maranatha
- Penelitian ini hanya dilakukan pada satu perusahaan jasa yaitu salon Anata Jl. Surya Sumantri Bandung

- Penelitian ini hanya mengidentifikasi faktor kepuasan konsumen terhadap *word of mout* pada salon Anata Jl. Surya Sumantri Bandung

### 5.3 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

- Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan di berbagai tempat lainnya seperti lingkungan mall, lingkungan salon lainnya selain salon Anata dan lingkungan universitas lainnya.
- Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan terhadap perusahaan jasa salon lainnya sehingga hasil yang akan didapat akan lebih baik terhadap kepuasan konsumen terhadap *word of mouth*
- Penelitian selanjutnya dapat mengidentifikasi faktor-faktor lain terhadap *word of mouth* seperti kualitas pelayanan, iklan, merk dan lainnya.