

## BAB V

### SIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Simpulan

1. Kualitas *make up* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada pelanggan AS *Make Up Artist*.
2. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap minat beli ulang pada pelanggan AS *Make Up Artist*.
3. Persepsi harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada pelanggan AS *Make Up Artist*.
4. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada pelanggan AS *Make Up Artist*.
5. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Word Of Mouth (WOM)* pada pelanggan AS *Make Up Artist*.
6. Kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh kualitas makeup terhadap minat beli ulang pada pelanggan AS *Make Up Artist*.
7. Kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pada pelanggan AS *Make Up Artist*.
8. Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh persepsi harga terhadap minat beli ulang pada pelanggan AS *Make Up Artist*.

## **B. Implikasi**

### **1. Implikasi Manajerial**

Sebagai upaya untuk terus meningkatkan minat beli ulang dari para pelanggannya, pihak manajemen *AS Make Up Artist* di Purwokerto perlu memprioritaskan berbagai kebijakan pemasaran yang terkait dengan kualitas *make up*, persepsi harga dan kepuasan pelanggan. Cara-cara yang dapat dilakukan diantaranya adalah dengan melakukan diversifikasi produk maupun layanan makeup yang ditawarkan dan melakukan berbagai inovasi terhadap berbagai produk maupun layanan kecantikan yang dapat memberikan nilai tambah kepada para konsumen maupun pelanggan, menetapkan harga produk maupun layanan kecantikan yang kompetitif dan sesuai dengan kemampuan finansial dari pelanggan sasaran serta selalu menampilkan kinerja terbaik kepada semua konsumen sesuai dengan kebutuhan dan harapan-harapan mereka.

### **2. Implikasi Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi *AS Make Up Artist*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dan wawasan serta pengetahuan lebih terkait pengaruh analisis determinan minat beli ulang dan kesediaan WOM (*World of Mouth*) pada jasa *make up artist*.

### C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih banyak ditemukan beberapa keterbatasan yang mungkin akan menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian. Pada penelitian ini pengumpulan datanya dilakukan dengan cara menyebar kuesioner *online* dengan menggunakan *google form*, sehingga terdapat kemungkinan adanya bias dalam pengisiannya, karena pengisian melalui *google form* tidak bertatap muka secara langsung sehingga tidak ada kontrol langsung dan informasi yang diperoleh pun juga terbatas. sehingga peneliti sulit mengamati responden pada saat pengisian kuisisioner, sehingga kemungkinan dalam pengisian kuisisioner tersebut ada beberapa responden yang mengisi tidak cermat.

