

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

1. Citra merek berpengaruh positif terhadap perpindahan merek Klinik kecantikan Reta Beauty Clinic Centre
2. Iklan berpengaruh positif terhadap perpindahan merek Klinik kecantikan Reta Beauty Clinic Centre
3. *Word of mouth* berpengaruh positif terhadap perpindahan merek Klinik kecantikan Reta Beauty Clinic Centre
4. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap perpindahan merek Klinik kecantikan Reta Beauty Clinic Centre
5. Persepsi harga berpengaruh positif terhadap perpindahan merek Klinik kecantikan Reta Beauty Clinic Centre

B. Implikasi

Sebagai upaya untuk menekan keputusan berpindah ke merek lain, pihak manajemen perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen agar terus menggunakan produk dan melakukan perawatan di Reta Beauty Clinic Centre :

1. Terus meningkatkan citra merek Reta Beauty Centre, selain dengan memiliki izin yang legal dari dinas-dinas terkait, Reta Beauty Centre diharapkan dapat

menambah sertifikat mutu produk dari lembaga yang bersangkutan seperti ISO, ICOSA, dll, sehingga memiliki jaminan kualitas yang kredibel.

2. Pihak Reta Beauty Clinic Centre hendaknya membuat iklan yang menarik sehingga konsumen merasa bangga setelah melakukan perawatan. Kemudian memilih celebrity endorser yang memiliki popularitas dan kredibilitas yang baik agar dapat mempengaruhi konsumen untuk membentuk persepsi yang baik terhadap Reta Beauty Clinic Centre sehingga diharapkan dapat meningkatkan keputusan konsumen untuk tetap melakukan perawatan di Reta Beauty Clinic Centre.
3. Terus berupaya untuk memberikan pelayanan lebih baik dengan cara melayani konsumen dengan ramah dan menjelaskan produk secara jelas kepada konsumen supaya konsumen merasa puas, ketika konsumen merasa puas dengan sendirinya akan bersedia mereferensikan Reta Beauty Centre pada keluarga, teman-teman dan orang lain yang dikenalnya. Kemudian melakukan survey kepada konsumen dengan cara menanyakan apakah mereka merasa puas terhadap produk yang dibelinya.
4. Reta Beauty Clinic Centre hendaknya mempertahankan kualitas produknya, dengan menggunakan bahan baku yang aman, berkualitas dan telah diuji coba tidak memiliki efek samping yang bisa merugikan konsumen.
5. Reta Beauty Clinic Centre hendaknya mempertahankan harga yang sudah ditetapkan. Tidak mematok harga terlalu tinggi, tapi memberikan harga yang terjangkau untuk konsumen. Produk kosmetik dan perawatan merupakan salah satu produk kebutuhan sehari-hari bagi kalangan wanita, sehingga harga

sangat diperhatikan oleh pembeli. Dengan harga yang terjangkau akan mempermudah mahasiswi untuk melakukan perawatan.