

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *Complaint satisfaction* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penanganan keluhan pelanggan, maka semakin tinggi kecenderungan pelanggan untuk menyampaikan pengalaman positif kepada orang lain.
2. *Word of mouth* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*. Artinya, semakin baik komunikasi positif yang dilakukan pelanggan, maka semakin tinggi niat pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.
3. *Complaint satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam penanganan keluhan dapat meningkatkan keinginan untuk kembali membeli.
4. *Word of mouth* memediasi pengaruh *complaint satisfaction* terhadap *repurchase intention*. Hal ini menunjukkan bahwa *word of mouth* mampu meningkatkan pengaruh *complaint satisfaction* terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang diberikan oleh peneliti yakni :

1. Saran untuk perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas penanganan keluhan pelanggan agar dapat menciptakan kepuasan yang lebih baik. Penanganan keluhan yang cepat, tepat, dan responsif mampu mendorong terciptanya *word of mouth* positif serta meningkatkan niat pembelian ulang pelanggan.

2. Saran untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi *repurchase intention*. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan objek atau lokasi yang berbeda agar hasil penelitian dapat lebih luas dan bervariasi.