

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis regresi linier sederhana yang dilaksanakan mengenai pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pengguna pelembab muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran kualitas produk pelembab muka Sari Ayu dapat dilihat Penilaian responden mengenai kualitas produk berdasarkan item pernyataan (indikator) menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi adalah pada indikator kemenarikan desain kemasan pelembab muka Sari Ayu. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kemasan dari pelembab muka Sari Ayu memiliki desain kemasan yang sangat menarik. Nilai indikator rata-rata terendah adalah pada indikator kenyamanan dalam menggunakan pelembab muka Sari Ayu Rendahnya indikator ini disebabkan pelembab muka Sari Ayu dianggap kurang nyaman untuk semua jenis kulit. Hal ini dikarenakan setiap wanita memiliki jenis kulit yang berbeda-beda. Namun jika dilihat berdasarkan dimensi, nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi estetika. Hal ini mengindikasikan kemasan pelembab muka Sari Ayu memiliki bentuk, desain, dan warna kemasan yang sangat menarik. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah dimensi *kinerja*.
2. Gambaran dari loyalitas pengguna pelembab muka Sari Ayu dapat dijelaskan melalui Penilaian responden mengenai loyalitas pelanggan

Sandra Monica, 2012

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Pelembab Muka (Survei Dilakukan Pada Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru Bandung)

berdasarkan item pernyataan (indikator) menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi terdapat pada salah satu indikator dari loyalitas pelanggan yaitu tingkat kesediaan membeli ulang terhadap produk pelembab muka Sari Ayu karena daya tahan. Dilihat dari nilai rata-rata paling tinggi adalah dimensi pembelian ulang (*repetition*), hal ini dapat menjelaskan bahwa tingkat loyalitas pelanggan pelembab muka Sari Ayu tinggi. Dimensi pembelian di luar lini produk dan jasa memperoleh nilai terendah dalam loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa keseluruhan kualitas atau keunggulan produk atau jasa layanan dari pelembab muka Sari Ayu masih sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga responden tetap loyal dengan produk pelembab muka Sari Ayu

3. Kualitas produk memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pengguna pelembab muka Sari Ayu dengan tingkat korelasi yang tinggi. Kualitas produk mempunyai hubungan kuat dengan loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas produk pelembab muka Sari Ayu maka akan semakin tinggi pula loyalitas pelanggan dari responden pelembab muka Sari Ayu.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai kualitas pelanggan yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, yaitu:

1. Kualitas produk merupakan aspek yang sangat penting dalam proses pengawasan produksi untuk tetap menjaga kualitas produk agar dapat

Sandra Monica, 2012

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Pelembab Muka (Survei Dilakukan Pada Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru Bandung)

terhindar dari zat yang dapat membahayakan bagi kulit wajah. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang memberikan pengaruh terkecil pada pelembab muka adalah dimensi kinerja. Oleh karena itu diharapkan produk pelembab muka Sari Ayu dapat lebih meningkatkan lagi kinerja pada produknya sehingga konsumen yang ada akan semakin loyal, dapat menambah konsumen baru, dan dapat meningkatkan penjualan.

2. Loyalitas pelanggan adalah faktor penting dalam pemasaran karena loyalitas pelanggan merupakan satu keadaan dimana konsumen berkomitmen untuk melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk. Berdasarkan hasil penelitian bahwa aspek pembelian di luar lini produk/jasa dalam membeli pelembab muka rendah. Ini menunjukkan bahwa perusahaan harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kinerja produk secara keseluruhan misalnya lebih melakukan promosi yang lebih baik, lebih inovatif dalam meningkatkan ketertarikan konsumen pada pelembab muka, dll. Sehingga pelanggan akan terus loyal terhadap produk tersebut dan tidak beralih membeli produk lain.
3. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas produk pada pelembab muka Sari Ayu berpengaruh secara positif dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, maka penulis merekomendasikan agar perusahaan harus tetap menjaga, mempertahankan dan meningkatkan kembali kualitas produk pelembab muka Sari Ayu agar meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar untuk dilakukannya

penelitian lain mengenai kualitas produk tetapi dengan indikator serta objek yang berbeda.



Sandra Monica, 2012
Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Pelembab Muka (Survei
Dilakukan Pada Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru
Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu