

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan uji yang dijelaskan sebelumnya maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada kosmetik Wardah di Kota Batam.
2. Kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada kosmetik Wardah di Kota Batam.
3. Kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada kosmetik Wardah di Kota Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti dapat memberikan saran untuk peneliti yang selanjutnya sebagai berikut:

1. Kualitas produk merupakan bagian penting yang harus diperhatikan dengan teliti. Perusahaan harus mampu berpikir lebih luas untuk menciptakan varian-varian baru namun tanpa mengabaikan kualitas produk. Karena setiap perusahaan harus mampu memberikan konsumen kepuasan agar kosmetik Wardah tetap menjadi produk unggulan dan bisa meningkatkan kestabilan produk Wardah di pasaran.

2. Dari segi pelayanan, walaupun kualitas produk itu sudah baik namun pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen tentu tidak baik. Oleh karena itu kualitas produk harus sejalan dengan pelayanan yang baik. Dengan seperti itu konsumen akan mendapatkan kenyamanan dan rasa aman. Jika konsumen nyaman saat berbelanja maka konsumen akan senang dan puas sehingga timbul adanya pembelian ulang secara terus menerus.
3. Berdasarkan uji R^2 masih ada variabel lain sebesar 44,3% yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam penelitian ini. Sehingga peneliti berharap agar peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Contohnya peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel harga, citra merek atau variabel lainnya yang menyangkut dengan kepuasan konsumen. Hal ini bertujuan untuk mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan dan agar kedepannya perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Karena semakin banyak variabel yang di analisa maka semakin baik pula untuk perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen.