

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sehingga simpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada produk Maybelline di Kota Batam. Dalam hal ini dikarenakan t hitung sebesar 5,573 lebih besar dari t tabel (1,971) dan *Sig.* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.
2. Citra merek (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada produk Maybelline di Kota Batam. Dalam hal ini dikarenakan t hitung sebesar 2,520 lebih besar dari t tabel (1,971) dan *Sig.* sebesar 0,013 lebih kecil 0,05.
3. Promosi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada produk Maybelline di Kota Batam. Dalam hal ini dikarenakan t hitung sebesar 6.265 lebih besar dari t tabel (1,971) dan *Sig.* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.
4. Kualitas produk (X1), citra merek (X2) dan promosi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada produk Maybelline di Kota Batam. Dalam hal ini dikarenakan f hitung sebesar 111.288 lebih besar dari f tabel (2,65) dan *Sig.* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan sehingga saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Maybelline diharapkan mampu menjaga dan mempertahankan kualitas produknya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam menjaga kualitas produk dengan cara tidak merubah manfaat produk dengan cara apa pun sebaliknya, itu harus tetap sama setiap saat untuk memastikan kualitasnya tetap terjaga.
2. Maybelline diharapkan mampu menjaga dan mempertahankan citra merek yang baik untuk pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga menjadi produk kosmetik yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan serta pelanggan dapat mengingat produk Maybelline dalam produk kosmetik yang akan dibeli.
3. Maybelline diharapkan mampu menjaga dan mempertahankan promosi dengan menjalankan promosi secara konsisten. Ini akan memungkinkan pelanggan untuk tertarik untuk membeli produk yang kosmetik Maybelline, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menjadi referensi dan masukan sehingga dapat memperoleh pemahaman lebih lanjut. Untuk dapat mengembangkan penelitian ini, peneliti merekomendasikan untuk memperluas jumlah variabel dan jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian agar penelitian dapat bervariasi.