

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan analisis data terdapat bukti bahwa kualitas produk memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *sunscreen* Wardah di Kota Batam.
2. Kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *sunscreen* Wardah di Kota Batam sesuai dengan hasil analisis data.
3. Analisis data menunjukkan bahwa variabel citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *sunscreen* Wardah di Kota Batam.
4. Secara keseluruhan, kualitas produk, kepercayaan, dan citra merek secara bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *sunscreen* Wardah di Kota Batam.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan temuan hasil penelitian, dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dalam kualitas produk *sunscreen* Wardah memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kota Batam. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan sebaiknya terus memperhatikan dan meningkatkan standar kualitas produk, termasuk formulasi, daya tahan, dan

fitur-fitur yang dapat memberikan nilai tambah kepada konsumen. Peningkatan kualitas produk juga dapat diimbangi dengan inovasi terkini dalam industri perawatan kulit.

2. Perusahaan perlu mempertahankan dan membangun kepercayaan konsumen dengan transparansi, komunikasi yang efektif, dan memastikan ketersediaan informasi mengenai produk, serta juga meningkatkan layanan kepuasan pelanggan dan mendengarkan umpan balik konsumen juga dapat memperkuat kepercayaan mereka terhadap merek.
3. Upaya pemasaran yang terarah untuk membangun citra merek yang positif, identitas merek yang kuat, dan kesesuaian dengan nilai konsumen dapat menjadi strategi efektif, yaitu dengan membangun kemitraan dengan *influencer* atau melakukan kampanye yang menekankan nilai-nilai positif citra merek juga dapat meningkatkan persepsi konsumen terhadap *sunscreen* Wardah.