

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Capaian simpulan untuk riset ini, sebagaimana tercermin dalam sajian berikut ini:

1. Studi ini menegaskan bahwa kualitas produk berperan krusial dalam membentuk loyalitas pelanggan Sun Care Wardah di Kota Batam. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk secara langsung berkontribusi terhadap meningkatnya loyalitas pelanggan. Sebaliknya, apabila kualitas produk mengalami penurunan, maka tingkat loyalitas pelanggan juga cenderung melemah. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas produk tidak hanya menjadi faktor utama dalam keputusan pembelian ulang, tetapi juga dalam mempertahankan keterikatan emosional pelanggan terhadap merek.
2. Umpan balik positif dari pelanggan juga berdampak pada loyalitas mereka terhadap Sun Care Wardah di Kota Batam. Semakin sering pelanggan menggunakan Sun Care, semakin besar pula kemampuan mereka untuk tetap tenang, dan jika loyalitas mereka mulai hilang, mereka bahkan dapat berhenti menggunakannya.
3. Kepercayaan pelanggan berperan dalam membentuk dan mempertahankan loyalitas terhadap Sun Care Wardah. Ketika pelanggan memiliki keyakinan yang tinggi terhadap merek, mereka cenderung tetap akan setia, melakukan pembelian ulang, serta dengan merekomendasikan produk kepada orang lain. Sebaliknya, bila loyalitas para pelanggan mengalami suatu penurunan, tingkat

kepercayaan mereka terhadap merek pun dapat melemah, yang berpotensi mengurangi keterikatan mereka terhadap produk. Oleh karena itu, menjaga kepercayaan pelanggan melalui konsistensi kualitas dan komunikasi yang transparan menjadi strategi yang esensial dalam mempertahankan loyalitas jangka panjang.

4. Loyalitas pelanggan terhadap Sun Care Wardah di Kota Batam secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan, dengan kontribusi simultan sebesar 68,3%. Sementara itu, sebesar 31,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini, seperti strategi harga, efektivitas promosi, serta aspek eksternal lainnya yang dapat memengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih dan tetap menggunakan produk. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun faktor utama yang diteliti berperan dominan, masih terdapat variabel lain yang dapat menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan secara menyeluruh.

5.2 Saran

Saran yang akan tercermin sebagaimana dalam riset yang dihasilkan, akan dijabarkan berikut:

1. Untuk Perusahaan

Hasil studi menunjukkan bahwa perusahaan Sun Care Wardah di Kota Batam sebaiknya terus berupaya meningkatkan kualitas produk. Hal ini penting mengingat beberapa responden merasa bahwa Sun Care Wardah belum cukup memberikan perlindungan UV ganda (UVA dan UVB) yang lebih baik dibandingkan produk lainnya, serta belum mampu memberikan perlindungan

matahari yang konsisten sesuai janji. Selain itu, perusahaan disarankan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan dengan memberikan informasi yang lebih akurat dan sesuai dengan harapan konsumen, merespons keluhan atau pertanyaan dengan cepat, serta meningkatkan kualitas sun care agar pelanggan merasa lebih puas dan yakin terhadap produk tersebut.

2. Untuk Studi Selanjutnya

Studi selanjutnya dapat memperluas atau mengganti variabel independen yang digunakan, seperti harga, promosi, kualitas pelayanan, atau variabel lainnya. Selain itu, disarankan juga untuk menggunakan metode studi yang beragam, termasuk metode kualitatif, agar dapat memperoleh wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.