

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dengan mempertimbangkan hasil penelitian dan penjabaran analisis yang telah diuraikan, maka simpulan dari studi ini dapat disusun sebagai berikut:

1. Ulasan *online* berpengaruh signifikan terhadap niat pembelian ulang Ms Glow di Batam sebesar 60,1%.
2. Kepercayaan merek berpengaruh signifikan terhadap niat pembelian ulang Ms Glow di Batam sebesar 13,5%.
3. Kepuasan pemanggan berpengaruh signifikan terhadap niat pembelian ulang Ms Glow di Batam sebesar 11,9%.
4. Ulasan *online*, kepercayaan merek dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap niat pembelian ulang Ms Glow di Batam sebesar 87,0%.

5.2 Saran

Serangkaian saran yang selaras dengan temuan penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

1. Ms Glow perlu secara aktif mengelola dan merespons ulasan pelanggan yang tersebar di berbagai platform digital. Dengan membangun komunikasi yang baik melalui balasan atas ulasan Ms Glow akan dapat menunjukkan kepedulian terhadap konsumennya. Ulasan yang positif dapat dipergunakan sebagai bentuk promosi tidak langsung, sedangkan ulasan negatif dapat dijadikan masukan untuk perbaikan produk. Selain itu, MS Glow dapat mengedukasi konsumen

untuk memberikan ulasan setelah pembelian, sehingga citra *brand* tetap positif dan memengaruhi calon pembeli untuk mengambil keputusan.

2. *Ms Glow perlu* membangun dan mempertahankan tingkat kepercayaan terhadap merek dengan cara menjaga konsistensi kualitas produk, transparansi dalam informasi kandungan dan manfaat produk, serta komitmen terhadap pelayanan yang jujur dan juga cepat. Selain itu, MS Glow juga perlu memastikan bahwa produknya aman, telah memiliki suatu izin edar resmi seperti dari BPOM, dan menghindari praktik promosi yang menyesatkan. Upaya pencegahan terhadap peredaran produk palsu dengan sertifikasi dan QR code autentik juga penting untuk memperkuat kredibilitas merek di mata konsumen.
3. Ms Glow perlu fokus pada peningkatan kepuasan pelanggan secara menyeluruh mulai dari proses pemesanan, hingga pada kecepatan pengiriman. Memberikan pengalaman belanja yang menyenangkan akan menciptakan kepuasan. Selain itu, Ms Glow sebaiknya rutin melakukan evaluasi terhadap produk berdasarkan *feedback* pelanggan, dan menyesuaikan produk dengan kebutuhan serta tren kecantikan terkini. Untuk menambah nilai tambah, Ms Glow dapat memberikan layanan konsultasi kecantikan gratis dalam setiap pengiriman sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan setia.
4. Untuk pengembangan penelitian di masa mendatang, disarankan agar peneliti selanjutnya mempertimbangkan perluasan cakupan studi dengan menambahkan variabel bebas lain yang relevan serta melakukan eksplorasi pada objek atau konteks dari penelitian yang berbeda. Langkah ini diyakini mampu memberikan perspektif baru dan memperkaya pemahaman terhadap dinamika niat pembelian

ulang secara lebih komprehensif. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya menjadi lebih mendalam, tetapi juga memiliki kontribusi ilmiah yang lebih luas dan menarik untuk dijadikan acuan dalam pengembangan strategi pemasaran.