

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, maka peneliti dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut:

1. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada produk skincare Rannia di kota Metro, artinya jika harga bisa lebih disesuaikan lagi dengan kualitas maka loyalitas pelanggan akan meningkat.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada produk skincare Rannia di kota Metro, artinya jika kualitas produk ditingkatkan maka loyalitas pelanggan akan meningkat.
3. Media sosial instagram berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada produk skincare Rannia di kota Metro, artinya jika pemberian informasi dan promosi melalui media sosial instagram ditingkatkan maka loyalitas pelanggan akan meningkat.
4. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada produk skincare Rannia di kota Metro, artinya jika kepuasan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

B. Saran

Adapun saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu klinik skincare Rannia disarankan lebih bisa menetapkan harga beli produk skincare yang sesuai dengan kualitas produknya, sehingga pelanggan tidak akan merasa kecewa jika membeli produk skincare yang lebih tinggi harganya tetapi mempunyai kualitas produk yang baik. Dengan harga yang sesuai itupun akan membuat pelanggan menjadi loyal.
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu klinik skincare Rannia disarankan untuk menciptakan produk yang berkualitas. Produk yang mempunyai kualitas yang baik akan menciptakan pelanggan menjadi loyal.
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa media sosial instagram berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu klinik skincare Rannia disarankan meningkatkan pemberian informasi melalui

media sosial instagram. Karena untuk menciptakan pelanggan yang loyal, perusahaan harus bersedia menyediakan layanan offline maupun online. Supaya pelanggan tidak beralih dan tetap setia kepada perusahaan dimanapun berada.

4. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, klinik skincare Rannia disarankan bisa menumbuhkan kepuasan pelanggan. Karena pelanggan yang merasa puas, mereka akan melakukan pembelian secara terus-menerus dan akan menjadi setia.
5. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa harga, kualitas produk, media sosial instagram dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, klinik skincare Rannia diharapkan bisa terus meningkatkan kualitas dari segi harga, produk, promosi, pemberian informasi serta pelayanan melalui media sosial instagram, dan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan semakin lebih banyak yang tertarik untuk memakai produk skincare Rannia dan membuat pelanggan yang sudah memakai produk skincare Rannia menjadi loyal dan membeli produk secara terus menerus. Sehingga menjadikan omset penjualan produk skincare Rannia meningkat.