

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan (ξ_1) memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan (η_1) produk kosmetik pada pelanggan toko rini kosmetik.
2. Kualitas produk (ξ_2) memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan (η_1) produk kosmetik pada pelanggan toko rini kosmetik.
3. Harga (ξ_3) memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan (η_1) produk kosmetik pada pelanggan toko rini kosmetik.
4. Kualitas pelayanan (ξ_1) memberikan pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan (η_2) produk kosmetik pada pelanggan toko rini kosmetik.
5. Kualitas produk (ξ_2) memberikan pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan (η_2) produk kosmetik pada pelanggan toko rini kosmetik.
6. Harga (ξ_3) memberikan pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan (η_2) produk kosmetik pada pelanggan toko rini kosmetik.
7. Kepuasan pelanggan (η_1) memberikan pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan (η_2) produk kosmetik pada pelanggan toko rini kosmetik.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari penelitian maka disarankan sebagai berikut:

1. Toko Rini Kosmetik agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, kepekaan, jaminan, dan empati.
2. Toko Rini Kosmetik agar dapat mempertahankan ataupun meningkatkan keistimewaan produk kosmetik dan meningkatkan daya tahan produk sehingga konsumen dapat merasa puas dan loyal terhadap produk yang dibelinya.
3. Toko Rini Kosmetik agar dapat mempertahankan penentuan harga dan meningkatkan daya saing harga agar dapat lebih menjangkau pelanggan lebih banyak dan menciptakan loyalitas pelanggan.

4. Agar perusahaan dapat meningkatkan loyalitas dengan menambah produk-produk/aksesoris lain untuk pemilihan produk yang diberikan dan meningkatkan daya tarik pelanggan.
5. Agar Toko Kosmetik dapat menciptakan kepuasan pelanggan dengan menyediakan berbagai produk yang terjangkau
6. Agar Toko Kosmetik dapat meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan daya tahan kualitas produk, menyeimbangkan harga dan meningkatkan kepuasan konsumen untuk menciptakan loyalitas pelanggan.