

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel citra merek (X1), kualitas produk (X2), dan kepuasan pelanggan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) kosmetik wardah.
2. Variabel citra merek (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) kosmetik wardah.
3. Variabel kualitas produk (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) kosmetik wardah.
4. Variabel kepuasan pelanggan (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) kosmetik wardah.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan pada penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan antara lain sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa citra merek memiliki pengaruh terbesar dalam mempengaruhi

loyalitas pelanggan. Maka dari itu perusahaan kosmetik wardah perlu memperhatikan citra merek yang dianggap sangat berpengaruh dalam menanamkan citra perusahaan di dalam pikiran konsumen. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran agar perusahaan wardah meningkatkan kekuatan merek yang dapat dilakukan melalui bentuk iklan ataupun dalam kegiatan promosi lainnya semenarik dan seunik mungkin sehingga produk wardah memiliki kekuatan dan keunggulan dalam menghadapi persaingan.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kualitas produk mempengaruhi loyalitas pelanggan. Maka dari itu, peneliti memberikan saran agar perusahaan wardah mampu meningkatkan kualitas produk, karena semakin baik kualitas produknya maka akan semakin banyak konsumen yang loyal dalam melakukan pembelian ulang dan tetap menggunakan produk kosmetik wardah.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang rendah dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Maka dari itu perusahaan perlu menjaga dan lebih memperhatikan kepuasan pelanggan kosmetik Wardah dengan cara memenuhi kebutuhan dan harapan para pelanggan. Karena pelanggan yang merasa puas akan melakukan pembelian ulang sehingga tercipta loyalitas pelanggan.

4. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.