

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini diperoleh melalui analisis PLS yang menguji pengaruh Kualitas Produk dan *Online Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian produk *Hand & Body Lotion* Vaseline Gluta-Hya di wilayah Kota Surabaya. Sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk memberikan kontribusi terhadap Keputusan Pembelian pada produk *Hand & Body Lotion* Vaseline Gluta-Hya di Kota Surabaya.
2. *Online Customer Review* mempunyai kontribusi terhadap Keputusan Pembelian *Hand & Body Lotion* Vaseline Gluta-Hya di Kota Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan oleh pihak bersangkutan terkait dalam proses pengambilan keputusan, di antaranya sebagai berikut:

1. Perusahaan disarankan untuk terus mempertahankan dan mengembangkan kualitas produk, baik dari segi komposisi, inovasi kandungan, maupun manfaat fungsional yang dirasakan oleh konsumen. Pada produk perawatan kulit seperti *hand & body lotion*, konsumen sangat memperhatikan efek nyata yang diberikan produk terhadap kulit mereka, seperti kelembapan, kecerahan, dan kenyamanan pemakaian. Oleh karena itu, pengembangan

produk harus dilakukan secara berkelanjutan dengan mengedepankan kebutuhan dan preferensi konsumen, termasuk dengan mempertimbangkan penggunaan bahan aktif terbaru yang aman dan efektif.

2. Perusahaan juga disarankan perlu lebih aktif dalam memantau dan mengelola ulasan pelanggan secara daring, baik melalui *platform e-commerce*, media sosial, maupun situs resmi. Strategi ini dapat dilakukan dengan mendorong konsumen untuk memberikan ulasan setelah pembelian, merespons tanggapan pelanggan dengan cepat dan profesional, serta menjadikan testimoni positif sebagai bagian dari strategi pemasaran digital. Ulasan yang dikelola dengan baik tidak hanya mengembangkan citra produk, tetapi juga membangun kepercayaan konsumen baru yang mengandalkan informasi dari pengalaman pengguna sebelumnya.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya, Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup objek yang hanya terfokus pada produk *hand & body lotion* Vaseline Gluta-Hya di Kota Surabaya, serta variabel yang terbatas pada kualitas produk dan *online customer review*. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian ke berbagai merek atau kategori produk lain agar hasil penelitian menjadi lebih general dan dapat dibandingkan antar merek, Menambahkan variabel lain seperti harga, *brand image*, promosi digital sebagai variabel mediasi atau moderasi, untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian.