

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya melalui alat analisis Partial Least Square atau PLS mengenai analisis kepuasan pelanggan pada produk kosmetik Emina serta pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa :

Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada produk kosmetik Emina, artinya harga yang ditawarkan oleh produk kosmetik Emina sudah cukup berkontribusi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menawarkan harga yang terjangkau dibanding pesaing. Sehingga hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti yaitu harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada produk kosmetik Emina.

Citra Merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada produk kosmetik Emina, artinya citra merek yang dimiliki oleh perusahaan Emina dalam mengingat suatu merek Emina dikenal sebagai produk yang memiliki bahan yang sangat ringan untuk wajah. Produk kosmetik Emina sudah cukup berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat yaitu citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada produk kosmetik Emina.

Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada produk kosmetik Emina, artinya kualitas produk yang dimiliki oleh Emina memberikan hasil yang optimal bagi wajah sudah cukup berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat yaitu kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk kosmetik Emina.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan serta manfaat dalam penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran yaitu sebagai berikut :

1. Pada variabel harga, hasil dalam penelitian ini maka peneliti menyarankan kepada perusahaan kosmetik Emina harus menyesuaikan harga produk yang ditawarkan dengan kualitas yang dihasilkan dan manfaat yang dirasakan pada produk serta memiliki harga yang lebih terjangkau sehingga pelanggan akan memilih produk kosmetik Emina. Maka dari itu, perusahaan harus tetap mempertahankan harga yang terjangkau untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Pada variabel citra merek, hasil dari penelitian ini maka peneliti menyarankan kepada perusahaan kosmetik Emina bahwa citra merek harus memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan perlu terus mempertahankan dan meningkatkan citra merek Emina sebagai produk yang diingat dibenak pelanggan yang memiliki bahan yang ringan untuk wajah. Sehingga saat pelanggan ingin membeli produk kosmetik, maka yang pertama kali diingat adalah merek Emina.
3. Pada variabel kualitas produk, hasil dari penelitian ini maka peneliti menyarankan kepada perusahaan kosmetik Emina bahwa kualitas produk harus memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan perlu mempertahankan kualitas produk yang memberikan hasil optimal bagi wajah . Sehingga pelanggan akan merasa puas dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Peneliti Selanjutnya, untuk peneliti selanjutnya bila tertarik dalam membahas mengenai kepuasan pelanggan diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat mengambil dan mengembangkan variabel lain, diluar variabel yang diambil oleh peneliti agar dapat bervariasi dalam menambah wawasan dengan mengetahui pengaruh terhadap kepuasan pelanggan lebih mendalam untuk kesempurnaan secara menyeluruh pada penelitian.