

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas produk dengan loyalitas pelanggan pada pelanggan N Skin Care. Perusahaan yang kualitas produknya tinggi akan menghasilkan kinerja produk yang bagus, produk yang tahan lama, memenuhi kesesuaian dengan spesifikasi, fitur yang lengkap sesuai dengan standar, penampilan produk yang bagus, dan memiliki hasil yang sesuai dengan harapan pelanggan akan memunculkan loyalitas pelanggan terhadap produk seperti *makes regular rerat purchase* atau melakukan pembelian secara teratur, *purchase across product or service lines* atau membeli di luar lini produk, *refers other* atau menarik pelanggan baru untuk perusahaan atau menciptakan prospek bagi perusahaan dengan merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain, dan *demonstrate immunity to the pull of the competition* atau tidak terpengaruh daya Tarik pesaing ataupun menolak produk asing. Semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi loyalitas pelanggan N Skin Care di Yogyakarta. Sebaliknya semakin rendah kualitas produk maka semakin rendah loyalitas pelanggan N Skin Care di Yogyakarta.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diajukan beberapa saran yang sifatnya teoritis maupun praktis yang ditujukan kepada perusahaan, pelanggan, dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

### **1. Bagi subjek penelitian**

Bagi subjek penelitian atau pelanggan disarankan untuk lebih berhati-hati mengenai produk yang akan digunakan dan memahami apa yang dibutuhkan untuk kulit wajah sendiri, karena kulit wajah sangat sensitif.

### **2. Bagi Perusahaan**

Bagi perusahaan disarankan untuk lebih memperhatikan kualitas produk karena itu adalah tombak bagi perusahaan, apabila kualitas produk sudah memenuhi standarnya dengan baik dengan otomatis pelanggan lebih puas dan bahkan akan memunculkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal dengan otomatis akan menceritakan hal-hal positif mengenai perusahaan yang akan menekan biaya promosi bagi perusahaan.

### **3. Bagi peneliti selanjutnya**

- a. Mengingat keterbatasan pada penelitian ini, peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini agar dapat melihat sumbangan masing-masing variabel lain terhadap loyalitas pelanggan.

- b. Sebaiknya pada penelitian selanjutnya peneliti dapat menggunakan metode yang lain agar lebih berkembang memperoleh hasilnya, seperti menggunakan metode kualitatif atau eksperimen.
- c. Peneliti selanjutnya jika ingin menggunakan subjek yang sama atau terikat dengan suatu instansi akan lebih baik konfirmasi terlebih dahulu mengenai surat izin penelitian, agar lebih mudah untuk mendapatkan subjek.
- d. Selain itu, hal lain yang harus diperhatikan adalah pengawasan dalam pengisian kuesioner, pengawasan diperlukan agar responden mengisi sesuai dengan apa yang mereka rasakan, apabila pengawasan tidak dilakukan maka responden bisa saja mengisi secara asal atau responden mengisi lebih dari satu kali sehingga membuat hasil penelitian tidak sesuai dengan fakta di lapangan.