

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan positif antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada produk lipstik matte wardah. Perusahaan yang memiliki kepuasan pelanggan yang tinggi akan menghasilkan konsumen yang akan menghasilkan kinerja produk yang bagus, produk yang tahan lama, memenuhi kesesuaian dengan spesifikasi, fitur yang lengkap sesuai dengan harapan pelanggan akan memunculkan loyalitas pelanggan terhadap produk seperti *makes regular rerat purchase* atau melakukan pembelian secara teratur, *purchase across or service lines* atau membeli diluar 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 kepuasan pelanggan maka semakin tinggi loyalitas pelanggan produk lipstik matte wardah pada mahasiswi Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Sebaliknya semakin rendah kepuasan pelanggan maka semakin rendah loyalitas pelanggan produk lipstik matte wardah pada mahasiswi Universitas Mercu Buana 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 jenis kulit bibir sendiri, karena kulit bibir sangat sensitif.

2. Bagi perusahaan

Bagi perusahaan disarankan untuk lebih memperhatikan kepuasan pelanggan karena itu adalah tombak bagi perusahaan, apabila kepuasan pelanggan sudah memenuhi standarnya dengan otomatis pelanggan akan 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 diluar variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini agar dapat melihat sumbangan masing-masing variabel lain terhadap loyalitas pelanggan.

- b. Sebaiknya pada peneliti selanjutnya penelitian dapat menggunakan metode yang lain agar lebih berkembang memperoleh hasilnya , seperti menggunakan metode kualitatif atau eksperimen.

- c. Selain itu, hal lain yang harus diperhatikan adalah pengawasan dalam mengisi 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.