

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi kualitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan lipstick purbasari *color matte*. Hal ini berarti semakin baik persepsi kualitas lipstick purbasari *color matte*, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan lipstick purbasari *color matte*.
2. Persepsi kualitas berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan lipstick purbasari *color matte*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi kualitas lipstick purbasari *color matte*, maka akan meningkat pula kepercayaan pelanggan lipstick purbasari *color matte*.
3. Persepsi kualitas berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan lipstick purbasari *color matte*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi kualitas lipstick purbasari *color matte*, maka akan meningkat pula loyalitas pelanggan lipstick purbasari *color matte*.
4. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan lipstick purbasari *color matte*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan pelanggan lipstick purbasari *color matte*, maka akan meningkat pula loyalitas pelanggan lipstick purbasari *color matte*.
5. Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan lipstick purbasari *color matte*. Hal ini menunjukkan bahwa

semakin baik kepercayaan pelanggan lipstick purbasari *color matte*, akan meningkat pula loyalitas pelanggan lipstick purbasari *color matte*.

6. Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh persepsi kualitas terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan jika persepsi kualitas ditingkatkan, maka loyalitas pelanggan lipstick purbasari *color matte* akan meningkat dengan melalui kepuasan pelanggan terlebih dahulu.
7. Kepercayaan pelanggan memediasi pengaruh persepsi kualitas terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan jika persepsi kualitas ditingkatkan, maka loyalitas pelanggan lipstick purbasari *color matte* akan meningkat dengan melalui kepercayaan pelanggan terlebih dahulu.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan.

Persepsi kualitas, kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dalam penelitian ini terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga perusahaan perlu menjaga dan meningkatkan ketiga variabel tersebut agar loyalitas pelanggan tetap terjaga dan akan meningkat. Keadaan ini tentu akan menguntungkan bagi perusahaan karena apabila pelanggan sudah loyal terhadap produk lipstick purbasari maka akan sulit berpaling ke produk lain.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat menambah atau mengganti variabel lain. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini ketiga variabel yaitu persepsi kualitas, kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan hanya mampu menjelaskan 59,1% variasi loyalitas pelanggan, dan 40,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara, hal tersebut dikarenakan dalam penelitian ini peneliti menemui kendala beberapa responden yang kurang memahami dan meminta untuk dijelaskan kembali maksud dari pertanyaan yang terdapat didalam kuisioner.