

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan pada *Scarlett whitening*, peneliti dapat menarik simpulan sebagai berikut:

Variabel kualitas produk dalam penelitian ini berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas pelanggan. Artinya, kualitas produk memiliki dampak kecil terhadap Loyalitas pelanggan konsumen pada *Scarlett whitening*. Untuk itu, konsumen memberi tanggapan positif terhadap kualitas produk, faktor ini bukan penentu utama dalam keputusan Loyalitas pelanggan

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen, semakin besar loyalitas pelanggan terhadap *Scarlett whitening*. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menarik Loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Mengacu pada hasil penemuan yang dilakukan peneliti ini menghasilkan saran, sebagai berikut:

Bagi pihak perusahaan

1. Berkaitan dengan kualitas produk, dapat dilihat dari hasil kuesoner future dengan pertanyaan “Apakah Produk *scarlett whitening* memiliki kegunaan dan fungsi yang sesuai dengan kandungan komposisinya?” menunjukkan skor terendah dan peneliti memberikan saran kepada pihak *Scarlett Whitening* untuk lebih berfokus pada strategi yang mampu memenuhi harapan konsumen secara lebih baik. Dengan cara memberikan kualitas produk yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan konsumen.
2. Berkaitan dengan kualitas pelayanan, dapat dilihat dari hasil kuesoner pada

indikator Keandalan (*Reliability*), dengan pertanyaan “Apakah *Scarlett Whitening* memberikan pelayanan yang menyeluruh dan berstandar tinggi?” menunjukkan skor terendah dan peneliti memberikan saran kepada pihak perusahaan *Scarlett Whitening* untuk lebih fokus memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang di peroleh kepada pelanggan agar memenuhi kebutuhan pelanggan. *Scarlett Whitening* perlu memperhatikan bahwa pelayanan harus di perbaiki seperti melayani dengan baik Dan memberikan pelayanan khusus untuk pelanggan yang sering berkunjung agar pelanggan merasa puas.

3. Berkaitan dengan loyalitas pelanggan, dapat dilihat dari hasil jawab kuesoner pada indikator Merekomendasikan kepada orang lain dengan pertanyaan “Apakah anda akan merekomendasikan kepada teman atau saudara untuk menggunakan produk *Scarlett Whitening*?” Menunjukkan skor terendah dan peneliti memberikan saran kepada perusahaan *Scarlett Whitening* untuk lebih berfokus kepada peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk menarik loyalitas pelanggan.