

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen. Kesimpulan-kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pertanyaan Kualitas Produk (1) jumlah responden yang menjawab setuju tentang “Produk *Maybelline New York* Sudah di Kenali Oleh Konsumen” sebanyak 59 responden dengan presentase 59,0%. (2) jumlah responden yang menjawab setuju tentang “Kualitas Produk *Maybelline New York* Sesuai Dengan Harganya.” sebanyak 59 responden dengan presentase 59,0%. (3) jumlah responden yang menjawab setuju tentang “Produk *Maybelline New York* Menggunakan Bahan Yang Aman” sebanyak 57 responden dengan presentase 57,0%. (4) jumlah responden yang menjawab setuju tentang “Produk *Maybelline New York* Cukup Mudah di Temukan Karena Terdapat di Toko Yang Lokasi nya Strategis” sebanyak 64 responden dengan presentase 64,0%. (5) jumlah responden yang menjawab setuju tentang “Ketahanan Produk *Maybelline New*

York Sesuai Dengan Keinginan Masyarakat” sebanyak 58 responden dengan presentase 58,0%.

2. Berdasarkan pertanyaan Harga: (1) jumlah responden yang menjawab setuju tentang “Harga *Maybelline New York* Sesuai Dengan Kemampuan Daya Beli Masyarakat” sebanyak 70 responden dengan presentase 70,0%. (2) jumlah responden yang menjawab setuju tentang “Produk *Maybelline New York* Sering Mengadakan Harga Promo *Buy 1 get 1 Free* Pada Pembelian Produk” sebanyak 71 responden dengan presentase 71,0%.
3. Berdasarkan pertanyaan Loyalitas Konsumen: (1) jumlah responden yang menjawab setuju tentang “Konsumen Tidak Ragu Untuk Membeli Produk *Maybelline New York*” sebanyak 62 responden dengan presentase 62,0%. (2) jumlah responden yang menjawab setuju tentang “Konsumen Akan Merekomendasikan Produk *Maybelline New York* Kepada Orang Lain” sebanyak 56 responden dengan presentase 56,0%. (3) jumlah responden yang menjawab setuju tentang “Konsumen Akan Membeli Produk *Maybelline New York* Secara Berulang” sebanyak 57 responden dengan presentase 57,0%. (4) jumlah responden yang menjawab setuju tentang “Konsumen Akan Tetap Membeli Produk *Maybelline New York* Walaupun Harganya Lebih Mahal” sebanyak 40 responden dengan presentase 40,0%.

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk dan Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

5.2 Implikasi Manajerial

Kualitas produk dan harga yang sesuai merupakan instrumen penting untuk mencapai keberhasilan. Perkembangan teknologi, peningkatan persaingan global, serta kebutuhan dan keinginan pasar mengharuskan perusahaan melakukan pengembangan produk yang terus-menerus sehingga menghasilkan produk yang unggul dan mampu bersaing dipasar. Dengan memenuhi harapan konsumen melalui kualitas barang atau produk yang baik dengan harga yang terjangkau, diharapkan mampu meningkatkan loyalitas konsumen terhadap produk. Loyalitas konsumen pada akhirnya akan mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan pendek, serta memperkuat posisi pasar karena pembelian ulang yang terjadi secara terus menerus.

5.3 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan sesuai kesimpulan penelitian, antara lain:

1. Berkaitan dengan hasil penelitian ini, maka perusahaan disarankan untuk lebih memperhatikan kesesuaian harga produk dengan kualitas produk yang dipasarkan, dengan demikian loyalitas konsumen dapat terus terjaga dengan baik.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan bisa memilih variabel-variabel lain yang diprediksi mampu mempengaruhi loyalitas konsumen, karena hasil penelitian ini belum menunjukkan persentase yang cukup besar terhadap loyalitas konsumen.
3. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan informasi kepada perusahaan dan konsumen mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan produk Maybelline New York.
4. *Maybelline New York* perlu meningkatkan lagi kualitas produk dan harga dengan lebih baik lagi, karena konsumen sudah loyal dan akan semakin loyal. Berdasarkan pengamatan peneliti, masih ada beberapa yang harus diperhatikan dengan ketersediaan barang tersebut di setiap *counter* atau *ritel* nya. Karena *Maybelline New York* cukup banyak tersedia, dan kadang produk nya ada yang komplit ada juga yang tidak. Sebaiknya di perhatikan.