

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 80 orang konsumen Natasha *Skin Care* yang menggunakan krim anti jerawat, diperoleh angka korelasi sebesar 0.738 dengan probabilitas sebesar 0.000. Disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara persepsi konsumen terhadap kualitas produk krim anti jerawat dengan loyalitasnya pada Natasha *Skin Care*. Dimana semakin baik persepsi konsumen terhadap kualitas produk krim anti jerawat maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitasnya pada Natasha *Skin Care*, sebaliknya semakin tidak baik persepsi konsumen terhadap kualitas produk krim anti jerawat maka akan semakin rendah pula tingkat loyalitasnya pada Natasha *Skin Care*.

Persepsi terhadap kualitas produk krim anti jerawat memiliki kontribusi terhadap loyalitas konsumen di Natasha *Skin Care*. Variabel persepsi konsumen terhadap kualitas produk krim anti jerawat memberikan kontribusi sebesar 54.5% terhadap loyalitas konsumen. Hal ini berarti bahwa variabel persepsi konsumen terhadap kualitas produk krim anti jerawat dapat menjelaskan variabel loyalitas konsumen sebesar 54.5%, sedangkan sisanya sebesar 45.5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya persepsi konsumen terhadap kualitas krim anti jerawat menentukan loyalitas konsumen pada Natasha *Skin Care*.

B. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan kepada pihak terkait sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Setelah mengetahui kualitas produk krim anti jerawat berdasarkan persepsi konsumen yang menggunakannya diharapkan perusahaan dapat semakin memperbaiki kualitas produknya dari waktu ke waktu. Melakukan pembaruan dari kualitas produknya, karena krim anti jerawat merupakan produk yang sangat rawan yang secara langsung berhubungan dengan wajah seseorang. Dengan kualitas produk yang baik maka konsumen pun tidak akan ragu dan berpaling ke perusahaan lain melainkan tetap loyal dengan satu perusahaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Rekomendasi yang dapat diberikan bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melanjutkan penelitian ini, antara lain:

- a. Menyempurnakan dan memperbaiki indikator-indikator yang digunakan.
- b. Sebaiknya mengacak item-item kuesioner yang diberikan kepada subjek.
- c. Memperbanyak jumlah sampel, karena adanya keterbatasan waktu dan biaya yang dialami peneliti pada penelitian ini, maka diharapkan penelitian selanjutnya jumlah sampel dapat diperbanyak.

- d. Melengkapi data subjek dan menggunakan kriteria dalam memilih subjek, seperti lamanya subjek menggunakan suatu produk.
- e. Penelitian dilakukan di tempat yang berbeda, dengan harapan hasil penelitian akan lebih beragam.

C. Kelemahan-kelemahan Penelitian

Penelitian ini masih terdapat banyak kelemahan, antara lain:

1. Kelemahan Alat Ukur

Kelemahan dari alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti tidak mengacak item-item kuesioner yang diberikan kepada subjek, sehingga terdapat beberapa pertanyaan yang mirip atau dalam satu indikator berdekatan. Dengan begitu subjek tidak perlu berpikir lama untuk memberikan jawaban yang serupa dengan pernyataan sebelumnya.

2. Kelemahan Pemilihan Subjek

Kelemahan dari pemilihan subjek dalam penelitian ini adalah peneliti hanya memilih subjek yang menggunakan krim anti jerawat Natasha, tetapi tidak ada data subjek yang pasti, seperti telah berapa lama subjek menggunakan produk Natasha. Sehingga representasi sampel tidak jelas.