

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan terhadap kepuasan pelanggan produk MakeOver di wilayah Kota Harapan Indah Bekasi, berdasarkan pengalaman pelanggan dan reputasi merek maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel pengalaman pelanggan dan reputasi merek secara keseluruhan/ simultan mempunyai pengaruh signifikan dan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan uji F dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 145,395 ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ,  $145,395 > 3,090$ ). Yang artinya variabel pengalaman pelanggan dan reputasi merek memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variabel pengalaman pelanggan secara parsial/ sebagian mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan uji t dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,280 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $5,280 > 1,985$ ). Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka pengalaman pelanggan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. Variabel reputasi merek secara parsial/ sebagian mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan uji t dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,989 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $4,989 > 1,985$ ). Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka reputasi merek secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan yaitu,

1. Untuk pengalaman pelanggan sebaiknya produk MakeOver harus bisa dipertahankan dan ditingkatkan kembali kualitas produk serta pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dengan begitu, konsumen akan merasa puas dan dapat merekomendasikan produk MakeOver untuk semua kalangan. Hal tersebut nantinya dapat memperluas pasar dari produk MakeOver.
2. Selain itu untuk reputasi merek, lebih dikembangkan lagi kualitas dan kinerja produknya dan dikarenakan sekarang mulai banyak beredar kosmetik palsu di pasaran, maka sebaiknya perusahaan dapat memperhatikan kembali desain produknya agar tidak mudah ditiru oleh pihak yang tidak bertanggungjawab, sehingga konsumen akan tetap merasa aman dan puas selama menggunakan produk MakeOver.