

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan terhadap kepuasan pelanggan produk Sacarlett Body Lotion, berdasarkan pengalaman pelanggan dan *brand trust* maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel pengalaman pelanggan dan kepercayaan merek secara keseluruhan/simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai probabilitas/ sig (0,000) lebih kecil dari taraf (α) = 0,05. Adapun rumus persamaan regresi yang didapat adalah $Y = 2,925 + 0,661X_1 + 0,741X_2$, yang artinya arah pengaruhnya positif atau searah. Semakin baik nilai koefisien regresi berganda, maka semakin baik penambahan tingkat kepuasan pelanggan.
2. Variabel pengalaman pelanggan secara parsial/ sebagian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan nilai probabilitas/ sig (0,000) lebih kecil dari taraf (α) = 0,05.
3. Variable kepercayaan merek secara parsial/ sebagian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan dengan nilai probabilitas/ sig (0,004) lebih kecil dari taraf (α) = 0,05.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan yaitu, sebaiknya produk Scarlett harus dapat dipertahankan dan ditingkatkan kembali atas kualitas produk serta pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dengan begitu, konsumen akan merasa puas dan dapat merekomendasikan produk Scarlett untuk semua kalangan. Hal tersebut nantinya dapat memperluas pasar dari produk Scarlett. Jika produk Scarlett dijual secara eceran maupun tidak pada official store, sebaiknya ditetapkan harga eceran tertinggi dan terendah untuk setiap produknya. Selain itu, sebaiknya ditetapkan harga eceran tertinggi dan terendah untuk setiap produknya. Selain itu, dikarenakan sekarang mulai banyak beredar kosmetik palsu di pasaran, maka sebaiknya perusahaan dapat memperhatikan kembali produknya agar tidak mudah ditiru oleh pihak yang tidak bertanggungjawab, sehingga konsumen akan tetap aman selama menggunakan produk Scarlett.