

# BAB V

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan pada Bab IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Beauty Influencer* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan masyarakat Perumahan Papanmas Blok F 30. Hal ini ditunjukkan oleh uji t yang didapat nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2.049 > 1,98525$ ) sehingga  $H_0$  ditolak, artinya *Beauty Influencer* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan masyarakat Perumahan Papanmas Blok F 30. Hal ini ditunjukkan oleh uji t yang didapat nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2.738 > 1,98525$ ) sehingga  $H_0$  ditolak, artinya kualitas produk yang dirasakan masyarakat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan sehingga jika kualitas produk meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
3. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan masyarakat Perumahan Papanmas Blok F 30. Hal ini ditunjukkan oleh uji t yang didapat nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2.099 > 1,98525$ ) sehingga  $H_0$  ditolak, artinya apabila perusahaan dapat menetapkan harga dengan cermat maka masyarakat akan tertarik untuk membeli sehingga kepuasan pelanggan juga meningkat.
4. Kepuasan Pelanggan masyarakat Perumahan Papanmas Blok F 30 dipengaruhi oleh *Beauty Influencer*, Kualitas Produk, Harga. Hal ini ditunjukkan oleh uji f yang didapat nilai  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$  ( $6.040 > 2,70$ ) sehingga  $H_0$  ditolak, artinya variabel *Beauty Influencer*, Kualitas Produk dan Harga berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Yang artinya Kepuasan Pelanggan dapat ditingkatkan apabila perusahaan menggunakan jasa

seorang *Beauty Influencer* sebagai salah satu alat untuk memasarkan produk, membuat Kualitas Produk dengan baik untuk masyarakat, dan menetapkan Harga yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat Perumahan Papanmas Blok F 30 :

1. *Beauty Influencer* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, yang berarti untuk meningkatkan yang berarti masyarakat harus cermat dan juga bijak dalam memilih konten seorang *influencer*. Dengan adanya *beauty influencer* melalui *review* yang diberikan masyarakat lebih mengenali dan memahami tentang produk kosmetik, bahan baku yang digunakan dan manfaat yang diberikan sehingga hal itu menjadi wawasan baru bagi masyarakat baik yang sudah mengenal produk kosmetik ataupun belum. Sehingga ketika masyarakat memutuskan untuk membeli produk kosmetik mereka sudah memiliki pengetahuan akan produk kosmetik tersebut sehingga menimbulkan rasa kepuasan.
2. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, yang berarti apabila perusahaan memberikan Kualitas Produk dengan sangat baik maka akan berpengaruh juga terhadap Kepuasan Pelanggan. Masyarakat sangat menyukai sebuah produk dengan kualitas yang sangat baik dan hal ini menjadi perhatian serius karena tentu masyarakat tidak ingin menggunakan produk namun dengan kualitas yang kurang maksimal. Ketika masyarakat memutuskan untuk menggunakan dan menerima hasil dari Kualitas Produk tersebut maka akan menimbulkan rasa percaya dan rasa kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.
3. Harga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, yang berarti apabila penetapan harga pada suatu produk dilakukan dengan sangat baik akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan, maka dari itu semakin banyak

perusahaan kosmetik yang melakukan persaingan dengan melalui penetapan harga. Masyarakat akan sangat tertarik terhadap produk dengan penetapan harga yang rendah karena merasa tidak harus mengeluarkan biaya yang banyak untuk membeli produk kosmetik, dan hal ini yang menimbulkan rasa puas masyarakat sehingga menjadi dampak yang baik bagi perusahaan. Maka dari itu jika perusahaan menerapkan harga yang sesuai maka akan meningkatkan rasa Kepuasan Pelanggan.

4. *Beauty Influencer*, Kualitas Produk dan Harga memiliki peranan yang sangat penting dalam menciptakan Kepuasan Pelanggan. Apabila variabel tersebut dilakukan dan diterapkan secara bersamaan oleh perusahaan maka akan menjadi dampak yang sangat baik bagi Kepuasan Pelanggan Wardah

