

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk kosmetik Wardah pada *marketplace* Shopee. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas produk yang ditawarkan, semakin besar pelanggan merasa puas dengan produk tersebut. Kualitas produk yang baik akan memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, menciptakan reputasi positif, dan meningkatkan penjualan.
2. Persepsi Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk kosmetik Wardah pada *marketplace* Shopee. Hal ini berarti semakin terjangkau harga yang ditetapkan produk kosmetik Wardah pada *marketplace* Shopee maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Citra Merek secara parsial tidak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Meskipun citra merek tidak signifikan secara individual, kombinasi dari tiga faktor (kualitas produk, persepsi harga, dan citra merek) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah. Namun, masih terdapat beberapa keterbatasan yang dapat menjadi perhatian untuk penelitian selanjutnya guna mencapai hasil yang lebih optimal dan berkualitas. Keterbatasan tersebut meliputi:

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui instrument kuesioner online menggunakan *Google Form*, yang bergantung sepenuhnya pada persepsi responden. Penelitian ini tidak dilengkapi dengan wawancara untuk memastikan dan memperkuat temuan.
2. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Dengan, berjalannya waktu, perubahan tren pasar, preferensi konsumen, atau faktor eksternal lainnya yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini dapat memengaruhi validitas hasil penelitian.
3. Fokus penelitian hanya pada pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian lanjutan diperlukan untuk mengeksplorasi variabel-variabel lain yang belum dibahas dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis serta kesimpulan yang terdapat pada penelitian ini, Adapun saran yang dapat diberikan kepada produk kosmetik Wardah serta penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil yang penelitian lebih baik.

Berikut saran yang diberikan:

1. Untuk perusahaan perlu selalu memperhatikan berbagai faktor yang dapat

memengaruhi kepuasan pelanggan. Terutama dalam kualitas produk, penting untuk mempertimbangkan indikator kemampuan produk, mengingat banyaknya kompetitor baru yang bermunculan. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu memantau kualitas dari produk kosmetik Wardah.

2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian yang berkesinambungan, sehingga dapat mengamati dan mengevaluasi setiap perubahan yang terjadi seiring dengan waktu, situasi, dan kondisi responden.
3. Bahwa masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan selain kualitas produk, persepsi harga, dan citra merek, maka dari itu diperlukan kajian yang lebih lanjut untuk mencari faktor-faktor atau variabel selain pada penelitian ini seperti, kualitas pelayanan, *Flash Sale*, E-WOM.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen lainnya atau mengganti variabel yang tidak signifikan dari penelitian ini dengan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga hasil juga diperoleh lebih akurat.