

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dari Karya Ilmiah ini yaitu :

1. Kualitas produk Wardah Lightening Two Way Cake saat ini sudah baik, hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang diberikan kepada 50 responden menyatakan setuju bahwa kualitas produk Wardah Lightening Two Way Cake meliputi: dapat melindungi wajah dari sinar matahari, dapat mencerahkan kulit wajah, memudarkan noda hitam, memiliki fitur seperti kaca dan spons yang mampu membantu dalam pengaplikasian bedak, tidak ketergantungan, tidak memiliki efek samping, mudah disimpan, desain menarik, warna bedak yang beragam seperti *light beige*, *golden beige*, *sheer pink*, dan natural. Namun bedak Lightening Two Way Cake memiliki kelemahan pada ketahanannya. Bedaknya tidak tahan lama atau mudah luntur karena terhapus keringat. Sehingga penggunaannya harus memakai ulang agar wajah tidak terlihat kusam.
2. Kualitas produk bedak Wardah Lightening Two Way Cake mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan pengguna bedak Wardah Lightening Two Way Cake. Karena nilai koefisien

korelasinya sebesar $r = 0,575$, nilai tersebut termasuk ke dalam korelasi yang positif dan memiliki hubungan yang sedang. Apabila kualitas produk baik, maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

3. Terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan bedak Wardah Lightening Two Way Cake. Kualitas produk Wardah Lightening Two Way Cake berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Jadi dengan demikian, kualitas produk Wardah Lightening Two Way Cake menjelaskan loyalitas pelanggan sebesar 33%, sedangkan sisanya yaitu 67% dijelaskan oleh faktor lain di luar loyalitas pelanggan bedak tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dari 50 responden pengguna bedak Wardah Lightening Two Way Cake di Kampus A Universitas Negeri Jakarta, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan responden yang setuju tentang pernyataan produk Wardah Lightening TWC tahan lama, setelah diaplikasikan ke wajah mendapatkan respon sebesar 42%, persentase respon tersebut lebih kecil dari respon tidak setujunya yaitu sebesar 58%. Untuk itu, penulis menyarankan agar meningkatkan daya tahan bedak Wardah Lightening Two Way Cake sehingga penggunanya tidak perlu memakai ulang bedak tersebut agar terlihat tidak kusam.

2. Untuk meningkat loyalitas pelanggan melalui dimensi kualitas produk *serviceability* , sebaiknya Wardah membuka layanan *skincare* (perawatan kulit) yang berguna sebagai tempat konsultasi tentang keluhan yang terjadi pada wajah konsumen. Hal ini dapat membuat para konsumen merasa dipedulikan.
3. Sebagai perusahaan pemilik *brand* Wardah, PT Paragon Technology harus terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk agar dapat terus bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya.