

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk, harga, dan *electronic word of mouth* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *facial wash* merek Biore.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *facial wash* merek Biore. Artinya semakin baik kualitas yang dimiliki oleh produk *facial wash* merek Biore maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *facial wash* merek Biore. Artinya harga yang ditetapkan oleh perusahaan terhadap produk *facial wash* merek Biore sudah sudah terjangkau sesuai dengan harapan pelanggan.
4. *Electronic word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *facial wash* merek Biore. Artinya semakin positif penyebaran komentar terhadap suatu produk, maka akan mempengaruhi perilaku konsumen baik itu minat maupun kepuasan pelanggan terhadap suatu produk.

5.2 Saran

Saran yang diajukan berdasarkan hasil penelitian dan analisis data serta mengacu pada nilai kuesioner terendah diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan *facial wash* merek Biore
 - a. Berdasarkan hasil analisis deskriptif jawaban responden pada variabel kualitas produk indikator kesesuaian dengan spesifikasi pada pernyataan “*facial wash* merek Biore cocok terhadap tipe kulit saya” mendapatkan skor terendah, artinya tanggapan pelanggan terhadap produk *facial wash* merek Biore tidak sesuai dengan apa yang dipromosikan dan dijanjikan pada konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menghasilkan produk sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan secara konsisten mempertahankan atau meningkatkan kualitas produk.
 - b. Berdasarkan hasil analisis deskriptif jawaban responden pada variabel harga indikator kesesuaian harga dengan manfaat pada pernyataan “Menurut saya harga *facial wash* merek Biore sesuai dengan manfaat yang di rasakan” mendapatkan skor terendah, artinya tanggapan pelanggan terhadap produk *facial wash* merek Biore bahwa harga *facial wash* merek Biore tidak sesuai dengan manfaat yang akan didapatkan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menetapkan harga yang sesuai dengan keinginan, dapat memberikan manfaat, dan bisa menjadi solusi permasalahan pada kulit.
 - c. Berdasarkan hasil analisis deskriptif jawaban responden pada variabel *electronic word of mouth* indikator mengungkapkan perasaan positif

pada pernyataan “Penggunaan *facial wash* merek Biore membuat kulit wajah tampak lebih segar” mendapatkan skor terendah, artinya tanggapan pelanggan terhadap produk *facial wash* merek Biore bahwa pelanggan mengalami hal yang tidak menyenangkan atau negatif melalui publikasi komentar online. Oleh karena itu perusahaan harus mampu memperbaiki kualitas dari suatu produk sehingga pelanggan mampu memberikan ungkapan yang positif terhadap produk *facial wash* merek Biore.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Mengingat keterbatasan dalam penelitian ini, maka dimasa yang akan datang perlu dilakukan penelitian yang lebih lanjut dan lebih mendalam menyangkut Kualitas Produk, Harga, *Electronic Word of Mouth*, dan Kepuasan Pelanggan. Selain itu peneliti jika akan melakukan penelitian lebih lanjut diluar penelitian ini yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih konferenhif bagi upaya peningkatan kepuasan pelanggan.