

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun beberapa simpulan yang dapat dikemukakan dari hasil deskripsi dan hasil analisis penelitian ini, adalah :

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan, persepsi terhadap kualitas produk, harga, kepercayaan, gambaran kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan *Scarlett Whitening* pada Mitra Swalayan Kota Kupang menunjukkan bahwa rata-rata responden mempunyai persepsi “baik” terhadap kualitas produk, harga, kepercayaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini menolak hipotesis yang telah dibuat sebelumnya yaitu persepsi konsumen akan variabel kualitas produk, harga, kepercayaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, cukup baik.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembelian *Scarlett Whitening* pada Mitra Swalayan Kota Kupang. Hasil dari penelitian ini yaitu menerima hipotesis yang diajukan.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembelian *Scarlett Whitening* pada Mitra Swalayan Kota Kupang. Hasil dari penelitian ini yaitu menerima hipotesis yang diajukan.
4. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan dalam pembelian *Scarlett Whitening* pada Mitra Swalayan Kota Kupang. Hasil dari penelitian ini yaitu menerima hipotesis yang diajukan.

5. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa Kualitas produk berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan *Scarlett Whitening* pada Mitra Swalayan Kota Kupang. Hasil dari penelitian ini yaitu menolak hipotesis yang diajukan.
6. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan *Scarlett Whitening* pada Mitra Swalayan Kota Kupang. Hasil dari penelitian ini yaitu menolak hipotesis yang diajukan.
7. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan *Scarlett Whitening* pada Mitra Swalayan Kota Kupang. Hasil dari penelitian ini yaitu menolak hipotesis yang diajukan.
8. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *Scarlett Whitening* pada Mitra Swalayan Kota Kupang. Hasil dari penelitian ini yaitu menerima hipotesis yang diajukan.
9. Variabel kepuasan pelanggan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dalam memediasi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan *Scarlett Whitening* pada Mitra Swalayan Kota Kupang. Hasil dari penelitian ini yaitu menolak hipotesis yang diajukan.
10. Variabel kepuasan pelanggan tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam memediasi harga terhadap loyalitas pelanggan *Scarlett Whitening*

pada Mitra Swalayan Kota Kupang. Hasil dari penelitian ini yaitu menolak hipotesis yang diajukan.

11. Variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dalam memediasi kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan *Scarlett Whitening* pada Mitra Swalayan Kota Kupang. Hasil dari penelitian ini yaitu menerima hipotesis yang diajukan.
12. Hasil koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini adalah 78,9% yang merupakan kontribusi dari variabel kualitas produk, harga, kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan sisanya 21,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya 77,3% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk, harga dan kepercayaan sisanya sebesar 22,7% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, dapat disarankan kepada produk *Scarlett Whitening* sebagai berikut :

1. *Scarlett Whitening* perlu meningkatkan kualitas produk, seperti menambah kandungan *Glycolic Acid* sehingga kulit menjadi cerah dan bertahan dalam jangka waktu yang lama.
2. *Scarlett Whitening* perlu memperhatikan harga dengan cara melakukan riset permintaan pasar, seperti menerima kritik dan saran dari konsumen.

3. *Scarlett Whitening* perlu menjaga kepercayaan konsumen, dengan menggunakan selebriti yang dapat menyampaikan informasi sesuai dengan kualitasnya dan bisa dipercaya oleh konsumen.
4. Bagi Peneliti yang akan datang, yang ingin mengadakan riset serupa, agar dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambah jumlah variabel yang lebih luas serta penambahan jumlah responden, sehingga dapat diketahui alasan lebih mendalam atas pilihan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Kotler, Philip *and* Keller. 2008. Marketing Management.13 Edition, New Jersey, Pearson Education. Bob Sabran (Penerjemah). 2009 *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. Statistika Untuk Penelitian, Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, dan Diana, Anastasi. 2019. Pemasaran. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Tjiptono, Fandy, dan Diana, Anastasi. 2016. Pemasaran Esensi & Aplikasi. Yogyakarta: ANDI OFFSET

Skripsi/Tesis/Disertasi:

- Adi, P. T. 2013. "Analisis pengaruh persepsi harga, kualitas layanan, dan nilai pelanggan melalui kepuasan pelanggan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada Minimarket Ariesmart Depok)".Semarang: Universitas Diponegoro.
https://www.academia.edu/8756980/ANALISIS_PENGARUH_PERSEPSI_HARGA_KUALITAS_LAYANAN_DAN_NILAI_PELANGGAN_MELALUI_KEPUASAN_PELANGGAN_DAN_PERSEPSI_HARGA_TERHADAP_LOYALITAS_PELANGGAN_Studi_pada_Minimarket_Ariesmart_Depok
- Andrian. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk, Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan". (Studi Pada Warung Kopi Mini Coffee Di Banda Aceh).
<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/15049/>
- Anung, Godensia. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk dan Edvertising Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah Pada Toko Arjuna Mart Kota Kupang Dengan Gaya Hidup sebagai Variabel Intervening.
- Brinus, Regina Kurniati. 2019. "Pengaruh Desain Kemasan, Diservikasi Produk, Dan Persepsi Implementasi Green Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Kosmetik Oriflame Di Kota Kupang". Tesis

Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. <http://repository.unwira.ac.id/1999/>

Hadi, Sulthon Abdul. 2017. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Variabel Moderasi Kepuasan Konsumen". (Studi Pada Kopontreb Al Munawwir Yogyakarta). https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/26313/2/11391020_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf

Hayati, Nurul. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Herba Penawar Alwahida Indonesia". (Riset Halal Mart Bc. HNI-HPAI Pekanbaru). <https://repository.uin-suska.ac.id/27608/2/NURUL%20HAYATI.pdf>

Putry, Rizky Eka. 2018. "Pengaruh Persepsi dan Motivasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)".

Regedius. Elliza Viviani. 2022. "Pengaruh Diferensiasi Produk dan Brand Ambassador Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Brand Image Pada Produk *Scarlett Whitening* Di Kota Kupang. Undergraduate thesis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. <http://repository.unwira.ac.id/7440/>

Segara. Sekar Chalifah. 2019. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ahass PT. Tiger Dua Ribu Medan. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/10825>

Setyawan, Bagus Dwi. 2013. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening". (Studi Pada PDAM Tirta Moedal Semarang). <http://lib.unnes.ac.id/17805/>

Utilasari. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Garuda Indonesia (Persero). Tbk. Cabang Makassar". https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/25718-Full_Text.pdf

Wardani. Septia. 2015. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Jamaah Umroh PT. Nur Rahmadhan Yogyakarta". Skripsi Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/19599/>

Wahyuni, Sri. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Citra Swalayan Andalas". (Studi Kasus Seluruh Pelanggan Citra Swalayan Andalas Jl. Andalas Timur No. 102 Padang). <http://repo.stkip-pgri-sumbar.ac.id/%20-%NI%20%28SKRIPSI%29.pdf>

Wibowo, Aditya Eka. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada *Smartphone* Xiaomi Di Kota Magelang".

<https://journal.unimma.ac.id/index.php/conference/article/view/3328>

Jurnal:

Amanah, Dita. 2010. "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan". *Jurnal Keuangan & Bisnis Vol 2 No 1*, 71-87.

https://www.researchgate.net/publication/322138066_Pengaruh_Harga_Dan_Kualitas_Produk_Terhadap_Kepuasan_Konsumen_Pada_Majestyk_Bakery_Cake_Shop_Cabang_HM_Yamin_Medan

Aprileny. Imelda, Rochim. Afzalur, Emarawati. Jayanti Apri. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan". (Studi Pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar 4)

<http://repository.stei.ac.id/2343/>

[Bulan. Lindung Putri Tengku. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Lagsa.](#)

Damayanti, Cintya. Wahyono. 2015. "Pengaruh Kualitas Produk. Bran Image terhadap Loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening". *Jurnal Management Analysis*, ISSN: 2252-6552

https://scholar.google.co.id/scholar?q=%E2%80%99Pengaruh+Kualitas+Produk.+Brand+Image+terhadap+Loyalitas+dengan+kepuasan+sebagai+variabel+intervening%E2%80%99.+Jurnal+Management+Analysis,+ISSN:+2252-6552&hl=id&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar

Dharma, Robby. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang". *Jurnal Ekobis Fakultas Ekonomi*, Vol. 6 NO. 2 ISSN: 2301-5268.

<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1234785&val=12302&title=PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%20KEPERCAYAAN%20DAN%20KEPUASAN%20TERHADAP%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20PADA%20PT%20PADANG%20TOUR%20WISATA%20PULAU%20PADANG>

Diasari. Setia Ayu. 2016. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pekayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol.5, No 1.

<http://jurnalmahasiswa.stesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1424>

Fabrian, Adel dan Dahliana Kamener. 2014. "Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitasa pelanggan pada kartu Prabayar XL di kota padang

dengan kepuasan pelanggan sebagai variable intervening”. Jurnal Of Management Universitas Bung Hatta. ISSN 2421-7760.

<https://ejournal.bunghatta.ac.id/index.php/JFEK/article/view/3950>

Fasochah dan Harnoto, 2013. ‘‘Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan kepuasan Konsumen Sebagai variabel mediasi pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal’’ Jurnal Ekonomi Manajemen Akutansi. No.34. ISSN 0853-8778.

<https://ejournal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php/JEMA/article/view/21>

Iriyanti. Emik, Qomariah. Nurul, Suharto. Akhmad. 2016. ‘‘Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Depot Mie Pangsit Jember’’.

<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/1211>

Krisnawati, Novik. DR.Mahmud. MM. 2017. ‘‘Pengaruh KualitasProduk, Harga Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel *Intervening*’’. (Studi Pada Pengguna Sepatu Bata Di Semarang).

http://eprints.dinus.ac.id/22701/3/jurnal_19630.pdf

Kusumasasti. Ika, Andarwati, Hadiwidjojo. Djumilah. 2017. ‘‘Pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap loyalitas pelanggan coffee shop’’. Jurnal of Management Unbra

<http://journal2.um.ac.id/index.php/ekobis/article/view/2364>

Lestari, Ani. 2017. ‘‘Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi’’ (Survei Pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). Sarjana thesis, Universitas Brawijaya

<http://repository.ub.ac.id/id/eprint/8702/>

Nalendra, Aloysius Rangga Aditya. 2018. ‘‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun)’’.

<https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jitk/article/view/360>

Permana, Alfian Sigit. 2016. ‘‘Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Counter Andris Reload Cellular* Madiun’’.

<http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/642>

Pongoh, Melysa Elisabeth. 2013. ‘‘Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado’’. Jurnal EMBA, vol.1 No. 4.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2576>

Putro, Shandy Widjoyo dan Samuel, Hatane. Karina, Ritzky. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 2 No 1*, 1-9.
<https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404/0>

Raharjo, Alfian. 2009. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu "AS". *EJurnal Manajemen Pemasaran*
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjP7f6bwvn_AhWBumMGHY7_AJMQFnoECBsQAQ&url=https%3A%2F%2Ffojs.unud.ac.id%2Findex.php%2FManajemen%2Farticle%2F%2520download%2F41253%2F26878%2F&usg=AOvVaw1gnHGdhpnevxaFPLvNrdDp&opi=89978449

Sari. Herviana Vidya Purnama, dan Andjarwari. Anik Lestari. 2018. "Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variable intervening". (Studi pada konsumen biscuit oreo di Carrefour Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6-Nomor 1*.
<file:///C:/Users/USER/Downloads/22567-Article%20Text-26576-1-10-20180118.pdf>

Widayatma, Cindy Phasalita. Lestari, Sri Puji. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Rifa Kuliner Kendal).
<http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/sa/article/view/941>

Wulandari. Ayu. 2017 "Pengaruh Gaya Hidup, Kepercayaan, dan *Advertising* Terhadap Keputusan Pembelian kosmetik Wardah (Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia)".

Yusup. M. 2011. "Analisis Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang)". Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
MUHAMMAD_YUSUP_JURNAL.pdf

Website:

<https://compas.co.id/article/brand-skincare-lokal-terlaris/>

<https://forms.gle/nVJv8yVqcyYueH836>