

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data analisis dan hasil pembahasan di bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran kategori persepsi variabel Persepsi konsumen tentang variabel Kualitas Produk, Harga, gambaran Emosional, Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswi S1 FEB Unwira pada produk kosmetik *Pixy* di KotaKupang tergolong baik, dengan nilai persentase masing–masing Kualitas Produk sebesar 78,84%, Harga sebesar 80,32%, Emosional sebesar 80,60%, Kepuasan Pelanggan sebesar 81,67%, dan variabel Loyalitas Pelanggan sebesar 81,54%. Hasil ini menolak hipotesis.
2. Variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sehingga hipotesis 2 diterima.
3. Variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sehingga hipotesis 3 diterima.
4. Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sehingga hipotesis 4 diterima.
5. variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, sehingga hipotesis 5 diterima.
6. Variabel Harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, sehingga hipotesis 6 ditolak.

7. Variabel Emosional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, sehingga hipotesis 7 ditolak.
8. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, sehingga hipotesis 8 diterima.
9. Variabel Kepuasan Pelanggan tidak mampu memediasi Kualitas Produk, Harga dan Emosional terhadap Loyalitas Pelanggan sehingga hipotesis 9 ditolak.

B. Saran

Berdasarkan data penelitian dan hasil pembahasan, peneliti dapat menyarankan hal-hal berikut:

1. Perusahaan *Pixy* perlu mempertimbangkan:
 - a. Keterjangkauan harga dengan selalu memperhatikan dan menyesuaikan harga dengan penawaran pihak pesaing. Hal ini dikarenakan harga yang terjangkau dapat menarik perhatian konsumen untuk loyal.
 - b. Perusahaan *Pixy* juga perlu menginovasi produk dengan kemasan yang menarik, dan kuat, agar produk bisa sampai ke tangan konsumen dengan baik.
 - c. Menampilkan lebih banyak varian warna *make up* serta meningkatkan daya tahan produk seperti memberikan efek *make up* yang tahan lama dan lipstik yang tahan lama di bibir.
2. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan model penelitiannya dengan variabel-variabel yang digunakan ditambah agar

model penelitiannya menjadi lebih berkembang dan menemukan sesuatu yang baru dari yang dilakukan oleh peneliti saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Hamid, R.S. dan Anwar, S.M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Kotler & Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 jilid 1. Molan Benyamin (Penerjemah). Indonesia: PT. Indeks
- Kotler & Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Bob Sabran, MM (Penerjemah). Penerbit Erlangga: Jakarta
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.

Jurnal, Skripsi dan Tesis:

- Achsan, Z, & Lubis, N. 2014. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Ina Swiss Optik Cabang Plaza Gajah Mada Semarang) Pendahuluan Kemajuan Peradaban Manusia Membawa Manusia Kedalam Dinamika Kehidupan Semakin Kompleks*. Journal Of Social And Politic.
- Agustina, Eva. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pemmetangsiantar Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar*. Jurnal Manajemen. Vol. 5, No. 1
- Amanah, D., & Harahap, D. A. 2019. *Loyalitas Konsumen: Implikasi Dari Diferensiasi Produk Dan Nilai Emosional*. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis. Vol. 20, No. 1
- Arianto, Nurmin & Febrian. 2022. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Gv*. Jurnal Ekonomi Efektif. Vol. 4, No. 3
- Arinawati, Vivi. 2017. *Pengaruh Iklan, Citra Merek, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wardah Cosmetics Di Kota Medan*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara: Medan.
- Avika, Hijrah. 2020. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Kosmetik Wardah Di Desa Teratak Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim: Riau

- Bintari, Udayana, & Maharani. 2022. *Pengaruh Usability, Information Quality, Dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia Di Kabupaten Kediri)*. Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika. Vol. 20, No. 1
- Cahaya, Santosa, & Mutaqin. 2022. *Pengaruh kecerdasan emosional, literasi matematis, dan self-efficacy terhadap prestasi belajar matematika*. Jurnal Penelitian dan Pengajaran Matematika. Vol. 4, No. 2
- Chusnah, & Indriana Khairunnisa. 2020. *Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dana)*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Vol. 3, No. 1
- Damayanti, Cintya. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Produk "Supermi" Di Kecamatan (Genuk Semarang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Dewi, Meutia. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Kosmetik Pixy (Studi Kasus Pada Mahasiswi Universitas Samudra)*. Jurnal Manajemen Dan Keuangan. Vol. 6, No. 2
- Fadhli, Khotim & Pratiwi Nia. 2021. *Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang*. Jurnal Inovasi Penelitian. Vol.2, No.2
- Farida, I., Tarmizi, A. & November, Y. 2016. *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7p Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online*. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis. Vol. 1, No. 1
- Fatmala, Kiki. 2017. *Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Produk Smartphone Samsung Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Angkatan 2013)*. Jurnal Ekonomi & Pemasran.
- Haris, Dani Dan Welsa Henny. 2018. *Kualitas Dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta)*. Jurnal Ustjogja. Vol. 2, No. 2
- Herliyansyah, Riny. 2018. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Go-Jek Di Sleman)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi: Yogyakarta
- Indrawati, Fenny. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Cincin Station Surabaya*. Jurnal Manajemen. Vol. 6, No. 2

- Jalaluddin, Mahmud. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ikatan Emosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Bhaskara Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri: Ponorogo
- Kurniawan. 2020. *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Bebek Kaleyo Cabang Cempaka Putih)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi & Bisnis: Jakarta
- Kusuma Rizal, & Suwitho. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen Vol. 4, No. 12
- Lesnussa, Johny & Warbal Montgomery. 2023. *Pengaruh Sikap Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis. Vol. 4, No. 1
- Makmur & Saprijal. 2015. *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Pada S-Mart Swalayan Pasir Pengaraian)*. Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos. Vol.3. No.1
- Masili Veronika, Lumanauw Bode, & Tielung Maria. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa*. Jurnal Emba. Vol. 10, No. 4
- Maulidina, Lintang. 2020. *Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh Keterikatan Emosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Rolag Kopi Kayoon Surabaya*. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 8, No. 4
- Mayasari Sri, & Safina Wan. 2021. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskandar Muda Medan*. Jurnal Bisnis Mahasiswa.
- Murty Dea, & Khasanah Imroatul. 2015. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan Merek Pelangi Kemasan 600ml Di Semarang*. Jurnal Manajemen. Vol. 4, No. 2
- Nasution, M. 2019. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Alat Kesehatan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pt. Dyza Sejahtera Medan*. Jurnal Warta Edisi: 59
- Oktaviana, Winda. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 2, No. 1

- Permatasari, Ella. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Kosmetik Wardah Di Kota Jember*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis: Jember
- Pratiwi, Dinar. 2010. *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Rimiyati, Hasnah & Catur Widodo. 2014. “*Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Merek Samsung Galaxy Series (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*”. *Jurnal Manajemen & Bisnis*. Vol.5, No.2
- Ronasih, Marida & Widhiastuti Hardani . 2021. *Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen*. *Philanthropy Journal Of Psychology*. Vol. 5, No. 1
- Sabrina, Hesti. 2017. *Pengaruh Harga Dan Emosional Terhadap Keputusan Pembelian Sabun Lifeboy*. *Jurnal Plans Penelitian Ilmu Manajemen & Bisnis*. Vol. 12, No. 2
- Setiawan Djodi, &Kurniasih Nia. 2020. *Pengaruh Biaya Bahan Baku Dan Biaya Tenaga Kerja Terhadap Laba Bersih Pada Pt. Satwa Prima Utama (Studi Pada Rj Farm Amir Atanudin Kp. Pasir Jati Desa Lebak Wangi Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung)*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*. Vol. 11, No. 1
- Siregar, Nurintan. 2019. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Abang-Adik*. *Jurnal Benefita*. Vol. 4, No. 2
- Sopian, Heri. 2016. *Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Credit Union Pancur Dengeri Di Kecamatan Sandai Kabupaten Ketapang*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Stantia, Yesi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Emotional Factor Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada Di Cv. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri: Tulungagung
- Syafridah. 2019. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Medan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis: Medan
- Tamu, Ferry. 2021. *Persepsi Peserta Didik Tentang Kompetensi Guru Terhadap Hasil Belajar*. *Jurnal Inovasi Pendidikan Menengah*. Vol. 1, No. 3
- Tinamberan Indah, Tampi Johny, &Mukuan Danny. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Puri Manado*. *Jurusan Ilmu Administrasi*. Vol. 2, No. 2

Yanti,Putro. 2020. *Analisis Penerapan Marketing Mix Untuk Meningkatkan Penjualan Souvenir Aceh*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam: Banda Aceh

Yulisetiari, Diah. 2014. *The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty In Restaurant Business In East Java*. International Journal Of Business.

Website:

<https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2022/10/25/bpom-menilai-industri-kosmetik-akan-tetap-berkembang>

<https://compas.co.id/article/brand-makeup-lokal/s>