KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pengujian data mengenai pengaruh kualitas produk, promosi, dan tempat terhadap kepuasan pelanggan Innisfree dan Nature Republic di wilayah Jakarta Utara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1. Setelah dilakukan pengujian data maka diketahui bahwa variabel kualitas produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu.
2. Setelah dilakukan pengujian data maka diketahui bahwa variabel promosi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu.
3. Setelah dilakukan pengujian data maka diketahui bahwa variabel tempat terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu.

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pengujian data, peneliti juga menemukan beberapa kesimpulan yang dapat mmperkuat kesimpulan yang telah ada. Sebagai simpulan tambahan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1. Dalam hasil perbandingan nilai antar merek, Innisfree unggul di 26 indikator dibandingkan Nature Republic.
2. Dalam hasil perbandingan nilai antar merek, Nature Republic unggul di 10 indikator dibandingkan Innisfree.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti peroleh melalui uji peneitian yang dilakukan pada bab IV, dapat diperoleh beberapa pertimbangan saran yang dapat diberikan oleh peneliti. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
   a. Manajemen Innisfree dan Nature Republic harus memberikan kualitas produk yang baik dan aman sesuai dengan permasalah kulit yang dihadapi oleh konsumen. Produk harus lolos dari *Dermatologically Tested* dan menjadi produk *NON-IRRITANT* yang tidak mengakibatkan iritasi kulit bagi konsumen. Produk harus juga berfokus pada pengurangan resiko ketidakcocokan dan menciptakan produk kecantikan yang mengedepankan pemberian manfaat yang baik bagi kulit, kenyamanan bagi si pengguna produk, kelembutan dan keramahan bagi kulit konsumen yang sensitif, sehingga menciptakan kepuasan bagi pelanggan karena produk tidak memberikan efek yang buruk secara signifikan bagi kulit pelanggan yang tidak cocok dengan komposisi dari produk tersebut.
   b. Manajemen Innisfree dan Nature Republic mengadakan diskon khusus pada *event-event* tertentu, misalnya pada hari raya atau hari ulang tahun toko merek produk kecantikan tersebut. Pemberian diskon ini merupakan salah satu bentuk promosi yang dimaksudkan agar masyarakat yang selama ini tidak mau membeli produk Innisfree atau Nature Republic akhirnya berkeinginan untuk membeli dan bagi mereka yang sudah loyal, mereka akan semakin puas dengan promosi yang diberikan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

c. Manajemen Innisfree dan Nature Republic seharusnya lebih sering mengadakan *event-event* yang menarik sehingga konsumen berminat untuk ikut serta dalam acara tersebut, seperti *meet and greet*, dsbnya. Untuk di wilayah Jakarta Utara, toko Innisfree hanya terdapat di dua pusat perbelanjaan, sedangkan untuk toko Nature Republic hanya terdapat di satu pusat perbelanjaan. Oleh karena itu, sebaiknya pihak manajemen Innisfree dan Nature Republic lebih memperbanyak toko di beberapa pusat perbelanjaan lainnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran yang dapat diberikan peneliti bagi penelitian selanjutnya

a. Untuk mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain, seperti kualitas layanan, bauran pemasaran yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengganti model penelitian menggunakan variabel mediasi (intervening) yang dapat mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.