BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Melihat hasil analisis terkait dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kepuasan konsumen pada sabun *Multi Beauty* team Nadia hoky termasuk dalam kategori cukup. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata (*mean*) 43,39 yang berada di antara skor 41,4845 dan 45,2955.
- 2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel loyalitas konsumen pada sabun *Multi Beauty* team Nadia hoky termasuk dalam kategori cukup. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata (*mean*) 45,25 yang berada di antara skor 43,3185 dan 47,1815.
- 3. Dari hasil analisis menggunakan korelasi *pearson product moment* diperoleh hasil sebesar 0,764 terletak di antara interval 0,60-0,79 dengan tingkat hubungan korelasi yang kuat. Selain itu, hasil analisis data yang diperoleh menunjukkan variabel kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen sabun *Multi Beauty* team Nadia hoky. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji nilai t_{hitung} = 9,327 > t_{tabel} = 1,99897 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan)

antara variabel kepuasan konsumen (X) terhadap loyalitas konsumen (Y) sabun *Multi Beaty* team Nadia hoky. Selain itu, nilai R *square* sebesar 0,584 yang diperoleh dengan menggunakan SPSS 16 berdasarkan koefisien determinasi (R²) artinya pengaruh variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen sebesar 58,4% dan sisanya (41,6%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, yaitu faktor kemudahan, kepuasan, ikatan emosi serta pengalaman dengan perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat dikemukakan beberapa saran antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, survey ini merupakan bagian dari pengetahuan mereka untuk menentukan tingkat loyalitas konsumennya. Karena kategori kepuasan konsumen adalah tingkat kepercayaan, maka perusahaan harus dijaga dengan menjaga kualitas pelayanan, untuk kualitas pelayanan bisa ditingkatkan lagi dengan menambah banyak reseller sehingga saluran distribusi semakin luas yang akan berpengaruh pada penambahan konsumen.

2. Bagi Akademik

Kajian ini bisa digunakan sebagai bahan referensi kampus atau dokumen untuk penelitian selanjutnya, selain dari jurnal serta buku yang

ada. Kemudian, pihak kampus perlu terus meningkatkan kualitas karya penelitian bagi seluruh mahasiswanya.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai tolak ukur penelitian, dan sebaiknya sebagai penelitian berikutnya untuk lebih mengembangkan lebih lanjut variabel-variabel yang diteliti, sebab penelitian dengan variabel yang lebih banyak bisa menciptakan kesimpulan yang lebih baik.