

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan DMR Kota Kediri, maka dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas produk merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Berdasarkan analisis deskriptif, rata-rata kualitas produk sebesar 36,35% maksimum 43 dan minimum 25. Berdasarkan kriteria penilaian kualitas produk tersebut, kondisi kualitas produk pada klinik kecantikan DMR Kediri pada tahun 2020 kategori cukup baik. Artinya klinik kecantikan dianggap baik dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Hasil ini berdasarkan rata-rata (mean) sebesar 36,35%. Nilai rata-rata (average value) antara skor 34, 523 dan 38,177.
2. Kepuasan Konsumen Merupakan suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen, jika produk tersebut jauh dibawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk atau jasa tersebut memenuhi harapan, konsumen akan merasa puas. Berdasarkan analisis deskriptif diketahui bahwa nilai variabel kepuasan konsumen memiliki rata-rata (mean) sebesar 35,88%, nilai maksimum 44 dan nilai minimum

26 menyatakan bahwa kepuasan konsumen pada produk skincare klinik kecantikan DMR Kediri termasuk pada kategori cukup baik.

3. Kualitas produk skincare di Klinik kecantikan DMR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,294 > t$ tabel $1,972$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X terhadap Y. hal ini juga dapat dilihat dari hasil uji determinasi yang menunjukkan bahwa ukuran variabel kualitas produk hanya mampu mempengaruhi rasio sebesar 8,5% sedangkan sisanya 91,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan yakni sebagai berikut:

1. Bagi Dunia Akademik

Saya berharap skripsi ini bisa dijadikan sebagai salah satu sumber referensi dan sumber informasi serta data penunjang mengenai manajemen pemasaran, serta menambah khasanah ilmu pengetahuan untuk kemudian dijadikan bahan kajian dalam mengembangkan konsep manajemen pemasaran.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini disarankan untuk dapat meneruskan penelitian ini dengan mencari variabel baru yang diidentifikasi dapat memengaruhi kualitas produk kecantikan DMR selain variabel kualitas produk.

3. Bagi Dunia Praktik

Untuk calon konsumen dengan adanya penelitian ini diharapkan semakin banyak konsumen yang akan membeli produk skincare DMR sehingga menambah jumlah pelanggan di Klinik kecantikan DMR Kota Kediri.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini dapat berjalan lancar, tetapi ada beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, keberhasilan penelitian terbatas pada populasi yang telah ditentukan, yaitu konsumen (pria atau wanita) yang lebih dari satu kali menggunakan produk atau bisa disebut juga dengan konsumen yang telah melakukan perawatan atau menggunakan produk kecantikan DMR.
2. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini masih menggunakan Teknik kuesioner sehingga kemungkinan pengisian angket dapat bersifat subekjektif. Lebih baik apabila ditambahkan metode lain seperti wawancara kepada responden itu sendiri sehingga lebih akurat lagi.