

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Harga (X1) dan komunikasi dari mulut ke mulut (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Kabupaten Banjar pada produk *skincare* yang tidak terdaftar di BPOM yang mana H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan penelitian ini secara simultan menggunakan uji F diperoleh angka F_{hitung} adalah 281,736 dengan angka Sig. 0,000. Untuk nilai F tabel dapat dilihat pada kolom df, dimana pembilang adalah 2 dan angka penyebut adalah 97, sehingga didapatkan nilai F_{tabel} sebesar 3,09. Dari perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} dapat diketahui bahwa angka F_{hitung} ternyata lebih besar dari F_{tabel} ($281,736 > 3,090$), dengan demikian terbukti bahwa semua faktor independen (X) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap faktor dependen (Y).

2. Variabel harga (X1) dan Variabel komunikasi dari mulut ke mulut (X2) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) di Kabupaten Banjar pada produk *skincare* yang tidak terdaftar di BPOM, yang mana H_a dapat diterima dan H_0 ditolak. Berdasarkan penelitian ini secara parsial menggunakan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari nilai t_{tabel} ($8,835 > 1,985$) dan besarnya nilai signifikan yang lebih rendah dari taraf signifikan ($0,000 < 0,05$). nilai t_{hitung} yang lebih besar dari nilai t_{tabel} ($5,050 > 1,985$) dan besarnya nilai signifikan yang lebih kecil dari taraf signifikan ($0,000 < 0,05$).

Variabel yang paling dominan berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel Harga. Hal ini karena menurut konsumen wanita di Kabupaten Banjar bahwa harga produk *skincare* yang

tidak terdaftar di BPOM terjangkau oleh konsumennya, mudah didapatkan dan harga produk *skincare* yang tidak terdaftar di BPOM berkualitas menurut konsumen karena lebih cepat diterima kulit dan menimbulkan konsumen merasa puas membeli untuk periode berikutnya.

B. Saran

Setelah peneliti menyelesaikan pembahasan pada skripsi ini, maka pada bab penutup peneliti memberikan saran-saran berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan skripsi ini. Adapun saran-saran peneliti berikan setelah meneliti terkait permasalahan ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan produk *skincare* yang tidak terdaftar di BPOM mampu memperhatikan dan meningkatkan sebuah merek yang berisikan kelebihan, kegunaan, para pengguna dan karakteristik pembuat dari produk/merek tersebut supaya dapat menumbuhkan suatu hubungan antara konsumen dengan merek berupa rasa ketertarikan dengan cara memberikan produk yang kualitasnya terjamin lebih baik dari produk lain, dimana konsumen menjadi tujuan utama dalam memperhatikan kepuasan konsumen.
2. Sebaiknya produk *skincare* yang tidak terdaftar di BPOM mampu memperhatikan harga dalam penjualan produk dengan memberikan potongan-potongan harga produk yang menjadi daya tarik konsumen dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan sebaiknya produk *skincare* yang tidak terdaftar di BPOM mampu mempertahankan informasi yang tepat dalam penyampaian komunikasi dari mulut ke mulut pada konsumen dengan menjaga kualitas produk/merek yang lebih baik agar meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar menggunakan teknik analisa data dan model pada penelitian yang berbeda seperti variabel-variabel lain yang belum dimasukkan ke dalam penelitian. Selain itu penelitian selanjutnya juga diharapkan bisa memberikan pengetahuan tentang faktor apa

saja selain harga dan komunikasi dari mulut ke mulut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen serta untuk penelitian selanjutnya bisa menambah jumlah sampel dan memperluas lokasi penelitian sehingga mendapatkan hasil penelitian dengan tingkat generalisasi yang tinggi.