

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan analisis pada bab IV diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) siswi-siswi SMA Negeri 8 Malang diperoleh 81 orang (100%) berada dalam kategori tinggi. Kategori tinggi bermakna kepuasan konsumen yang diberikan kepada konsumen sangat baik.
2. Berdasarkan hasil analisis data bahwa tingkat loyalitas konsumen (*consumer loyalty*) pengguna produk Kosmetik Garnier SMA Negeri 8 Malang terbagi menjadi 3 kategori yaitu 72 orang (89%) dalam kategori tinggi, 9 orang (11%) dalam kategori sedang. Dapat disimpulkan bahwa tingkat loyalitas konsumen pengguna produk kosmetik Garnier di SMA Negeri 8 Malang berada pada tingkat tinggi. Kategori tinggi artinya loyalitas konsumen (*consumer loyalty*) di SMA negeri 8 Malang sangat baik.
3. Berdasarkan hasil analisis data diketahui ada hubungan yang positif antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen

pengguna Produk kosmetik Garnier di SMA Negeri 8 Malang. Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen maka akan semakin tinggi pula loyalitas konsumen demikian pula sebaliknya. Melalui analisis data yang dilakukan dengan menggunakan *product moment*, diperoleh hasil  $r_{xy} 0,701$  dengan taraf signifikansi 0,000 dengan besarnya sampel 81 subjek. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan *loyalitas konsumen* pada produk kosmetik pada remaja putri di SMA Negeri 8 Malang dengan  $\alpha < 0,05$  dapat dijelaskan dengan ( $r_{xy} = 0.701$ ;  $\text{sig} = 0,000$  dan  $\alpha < 0,05$ ) yang berarti Kepuasan Konsumen mempengaruhi Loyalitas Konsumen.

#### A. SARAN

Dari hasil penelitian tersebut maka peneliti dapat memberikan saran dan hasil penelitian ini juga perlu mendapat perhatian dari berbagai pihak untuk tujuan yang lebih baik. Diantaranya adalah sebagai berikut :

##### 1. Bagi Sekolah

Untuk lebih memperhatikan pertumbuhan perkembangan anak didiknya dengan berbagai fenomena yang berkembang di masa sekarang. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pengarahan dan bimbingan pada remaja atau siswa dengan adanya berbagai tuntutan di masa sekarang dalam kehidupan terutama

dalam hal performa atau penampilan sehari-hari yang mengarah pada maraknya penggunaan kosmetik yang berbahan kurang aman, sehingga guru BK atau Ibu Guru kewanitaan dapat memberikan informasi lebih banyak tentang pengetahuan kewanitaan agar tidak terjerumus pada penggunaan alat kosmetik yang berbahaya.

## 2. Bagi Remaja Putri

Untuk Remaja hendaknya mampu memilih produk-produk kosmetik yang aman dalam penggunaan sesuai dengan jenis kulit masing-masing seperti produk Kosmetik Garnier yang terbuat dari bahan-bahan alami, selain itu pemakaian alat kosmetik yang tidak terlalu berlebihan saat sekolah.

## 3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan atau dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan kebijakan berkaitan dengan upaya menarik loyalitas konsumen dan mempertahankan kepuasan kepada konsumen. Dengan adanya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen maka akan dapat meningkatkan tingkat loyalitas pengguna terutama pada produk kosmetik Garnier.

#### 4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah Psikologi industri, bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan permasalahan tentang loyalitas, diharapkan untuk mengkaji masalah ini dengan jangkauan yang lebih luas seperti penambahan variabel lain agar dapat mengungkap dinamika loyalitas konsumen yang ada pada remaja khususnya, selain itu penambahan jumlah aitem dalam angket kedua variabel untuk menambah kadar jumlah aitem yang tidak gugur demi mempertajam penelitian.