

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta penjelasan pada bagian sebelumnya, termasuk analisis yang didukung oleh teori dan konsep yang relevan dalam penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, *Brand Trust*, dan *Word of mouth* terhadap Keputusan Pembelian Lipstik Matte Wardah di Jakarta Selatan,” maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian lipstik matte Wardah di Jakarta Selatan. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas produk dari lipstik matte Wardah ini sudah mengalami peningkatan sehingga mempengaruhi pelanggan dalam melakukan pembelian. Semakin tinggi mutu dan keunggulan produk yang ditawarkan, semakin besar pula kecenderungan konsumen untuk melakukan pembelian lipstik matte Wardah.
2. *Brand Trust* Terddapat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian lipstik matte Wardah di Jakarta Selatan. Hal ini dapat diartikan bahwa lipstik matte Wardah telah mengalami peningkatan kepercayaan konsumen (*Brand Trust*) sehingga meningkatkan pengambilan keputusan pembelian. Semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap kredibilitas ataupun reputasi merek Wardah, semakin besar pula kecenderungan pelanggan untuk memilih dan membeli produk lipstik matte Wardah. *Brand Trust* secara langsung berkontribusi pada peningkatan keputusan pembelian di kalangan konsumen terutama mahasiswa Universitas Nasional di Jakarta Selatan.
3. *Word of mouth* memiliki pengaruh positif dan signifikan terbesar terhadap keputusan pembelian lipstik matte Wardah di Jakarta Selatan dibandingkan dengan kualitas produk dan *brand trust*. Hal ini dapat diartikan bahwa lipstik matte Wardah mendapatkan banyak ulasan positif dan rekomendasi dari mulut ke mulut sehingga meningkatkan keputusan pembelian lipstik matte Wardah di Jakarta Selatan. Konsumen cenderung dipengaruhi oleh pengalaman dan

testimoni positif dari pengguna lain, yang pada akhirnya mendorong keputusan pembelian lipstik tersebut.

## B. Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian serta kesimpulan yang telah dibahas sebelumnya, penulis menyarankan agar PT Paragon Technology and Innovation (Wardah) mempertimbangkan beberapa aspek penting dalam upaya meningkatkan keputusan pembelian lipstik matte di Jakarta Selatan, diantaranya:

1. Meskipun kualitas produk lipstik matte Wardah sudah baik dan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, perusahaan perlu meningkatkan aspek keandalan dengan meningkatkan inovasi dalam formula lipstik matte. Misalnya, dengan meningkatkan ketahanan, kenyamanan penggunaan, serta menambahkan manfaat seperti pelembab atau perlindungan tambahan agar konsumen memutuskan untuk melakukan pembelian lipstik matte Wardah. Untuk indikator kesesuaian produk yang memiliki hasil mean tinggi diharapkan perusahaan dapat terus mempertahankan dan meningkatkannya.
2. Meskipun *Brand Trust* lipstik matte Wardah sudah baik dan berpengaruh terhadap keputusan pembelian perusahaan perlu meningkatkan aspek transparansi mengenai informasi bahan-bahan yang digunakan dalam produk untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan konsumen. Penyediaan informasi yang jelas dan dukungan testimoni dari pelanggan setia serta kerjasama dengan ahli atau influencer terpercaya dapat meningkatkan kredibilitas merek. Untuk indikator kehandalan atau reputasi brand yang memiliki hasil mean tinggi diharapkan perusahaan dapat terus mempertahankan dan meningkatkannya.
3. Meskipun *word of mouth* lipstik matte Wardah sudah baik dan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, perusahaan perlu meningkatkan aspek rekomendasi mengingat peran penting ulasan dan rekomendasi dari konsumen, Wardah perlu mengembangkan strategi pemasaran yang mendorong pelanggan untuk berbagi pengalaman positif melalui media sosial dan platform ulasan. Program insentif atau referral bisa menjadi salah satu upaya yang efektif agar lebih banyak konsumen terlibat dalam menyebarkan informasi mengenai

keunggulan produk. Untuk indikator kehandalan atau reputasi brand yang memiliki hasil mean tetinggi diharapkan perusahaan dapat terus mempertahankan dan meningkatkannya.

