

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Influencer Marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Masker Wajah Mustika Ratu Di Jakarta Selatan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Produk Masker Wajah Mustika Ratu di Jakarta Selatan
2. Kualitas Produk pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Produk Masker Wajah Mustika Ratu di Jakarta Selatan
3. *Influencer Marketing* pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Produk Masker Wajah Mustika Ratu di Jakarta Selatan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa **kualitas pelayanan, kualitas produk, dan Influencer Marketing** memiliki **pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen** produk masker wajah Mustika Ratu di Jakarta Selatan. Temuan ini menunjukkan bahwa konsumen merasa lebih puas apabila memperoleh pelayanan yang baik, produk dengan kualitas yang terjamin, serta informasi dan rekomendasi produk yang disampaikan secara menarik dan kredibel melalui influencer.

Oleh karena itu, Mustika Ratu perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan, menjaga kualitas produk, serta mengoptimalkan strategi *Influencer Marketing* sebagai bagian dari strategi pemasaran untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan memperkuat daya saing merek di pasar.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, penulis mencoba memberikan beberapa saran kepada pihak perusahaan dan penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. **Kualitas Pelayanan** pada produk masker wajah Mustika Ratu terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti pelayanan informasi produk, kecepatan respon terhadap keluhan konsumen, serta kemudahan dalam memperoleh produk. Peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan mampu menciptakan pengalaman positif bagi konsumen sehingga tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen dapat semakin meningkat.
2. **Kualitas Produk** memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga perusahaan perlu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas masker wajah Mustika Ratu. Hal ini dapat dilakukan dengan menjaga konsistensi bahan baku, keamanan produk, efektivitas manfaat, serta inovasi varian produk sesuai dengan kebutuhan dan jenis kulit konsumen. Selain itu, pengawasan kualitas yang ketat perlu terus dilakukan agar produk yang dihasilkan tetap memenuhi standar dan harapan konsumen.
3. **Influencer Marketing** berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga strategi pemasaran melalui *Influencer* perlu terus dioptimalkan. Perusahaan disarankan untuk memilih *Influencer* yang memiliki kredibilitas, keahlian, serta kesesuaian dengan citra merek Mustika Ratu. Penyampaian informasi yang jujur, edukatif, dan menarik mengenai manfaat produk diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan konsumen.
4. **Bagi penelitian selanjutnya**, penulis merekomendasikan untuk mengembangkan variabel penelitian yang lebih luas dan mendalam, seperti kepercayaan merek, loyalitas konsumen, atau keputusan pembelian. Selain

itu, penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan pada wilayah yang lebih luas atau menggunakan metode penelitian yang berbeda agar diperoleh hasil penelitian yang lebih beragam, akurat, dan reliabel.

