# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Produk, *Celebrity Endorse* dan Kepercayaan secara simultan memberikan pengaruh yang cukup besar dalam mempengaruhi Kepuasan Pelanggan produk Scarlett Whitening di Surakarta**.**
2. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan produk Scarlett Whitening di Surakarta. Hal ini menunjukan bahwa kualitas produk merupakan salah satu penentu kepuasan pelanggan karena kualitas produk akan menciptakan, mempertahan kankepuasan pelanggan. Jadi semakin baik kualitas produk yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.
3. *Celebrity Endorse* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan produk Scarlett Whitening di Surakarta, yang berarti konsumen yang membeli produk tidak memandang siapa *Celebrity*nya dalam menawarkan produk kepada konsumen maka Kepuasan Pelanggan produk Scarlett Whitening dipengaruhi *Celebrity Endorse*.
4. Kepercayaan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan produk Scarlett Whitening di Surakarta, Dalam hal kepercayaan para pelanggan sudah tidak meragukan lagi produk Scarlett Whitening karena sudah terverifikasi BPOM dan mempunyai *call center* 24 jam yang siap melayani para pelanggan produk Scarlett Whitening.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian diatas maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi peneliti selanjutnya, adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan lebih meningkatkan kualitas produk Scarlett Whitening supaya bersaing untuk memikat konsumen serta meningkatkan kegiatan promosi agar banyak masyarakat tau bahwa Scarlett Whitening terdapat komposisi yang bagus bagi kulit karena mengandung Glutathione dan Vitamin E yang sangat bagus untuk membuat kulit lebih cerah dan sehat sehingga banyak orang percaya bahwa Scarlett Whitening itu aman jika dipakai jangka panjang atau jangka pendek.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan penelitian yang sama adalah :

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan Kualitas Produk, *Celebrity Endorse*, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan agar hasil penelitian lebih baik dan lebih lengkap lagi.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.