

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan bertujuan mengeksplorasi bagaimana pengaruh dari variabel kualitas produk di Natasha *Skincare* mempengaruhi citra merek mereka, dengan kepuasan pelanggan berperan sebagai mediasi merupakan tujuan utama dari penelitian ini. Sampel penelitian sebanyak 140 orang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, berdasarkan rumus yang dikembangkan oleh Hardani *et al.*, (2020). Dengan subjek penelitian yaitu pengguna Natasha *Skincare* Bintaro yang menggunakan layanan minimal sekali dalam sebulan. Setelah mengumpulkan dan mengolah data penelitian, berikut adalah kesimpulan dari hasil penelitian:

1. Kualitas Produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap citra merek perusahaan.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh negatif terhadap citra merek.

5.2 Saran

Dengan mempertimbangkan temuan, analisis, dan simpulan, berikut adalah beberapa rekomendasi atau saran dapat diajukan sebagai hasil dari penelitian:

5.2.1 Bagi Perusahaan

Dalam memperkuat citra merek Natasha *Skincare* melalui peningkatan kualitas produk, perusahaan perlu berfokus pada peningkatan standar kualitas secara menyeluruh. Langkah awal adalah mengimplementasikan pengendalian mutu yang lebih ketat pada setiap fase produksi, dimulai dari pemilihan bahan baku hingga produk final. Dengan menggunakan teknologi terbaru dalam proses produksi dan pengujian, Natasha *Skincare* dapat memastikan bahwa setiap produk yang diluncurkan memenuhi standar tertinggi dan bebas dari cacat. Konsistensi

dalam kualitas ini akan membantu membangun kepercayaan pelanggan terhadap merek.

Selain itu, Natasha Skincare harus terus berinovasi dalam pengembangan produk baru. Penelitian dan pengembangan yang berkelanjutan sangat penting untuk menyediakan produk yang bukan hanya update, tetapi juga memuaskan kebutuhan dan preferensi pelanggan yang selalu berubah. Inovasi bisa melibatkan penggunaan bahan-bahan alami dan ramah lingkungan, serta formulasi yang lebih efektif dan aman bagi kulit. Mengadakan uji coba produk dengan melibatkan pelanggan setia akan memberikan umpan balik langsung yang berharga, memungkinkan perusahaan untuk melakukan penyesuaian sebelum produk diluncurkan secara luas. Langkah ini tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Terakhir, untuk memperkuat citra merek melalui kualitas produk, Natasha Skincare perlu memastikan bahwa pengalaman pelanggan secara keseluruhan selaras dengan kualitas tinggi dari produk mereka. Mengembangkan program loyalitas yang menarik dan memastikan layanan pelanggan yang unggul adalah kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Pelanggan yang merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang cepat dan ramah akan lebih cenderung setia pada merek. Selain itu, komunikasi yang transparan dan jujur mengenai perubahan produk atau kebijakan akan membantu membangun kepercayaan pelanggan. Dengan fokus pada kualitas produk dan pengalaman pelanggan yang holistik, Natasha Skincare dapat memperkuat citra mereknya di pasar.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Pengembangan model penelitian yang lebih kompleks dapat dilakukan oleh peneliti selanjutnya dengan mempertimbangkan lebih banyak variabel dan menggunakan metode baru seperti *machine learning* untuk meningkatkan akurasi prediksi. Penggunaan data yang lebih luas dan beragam, serta metode yang lebih spesifik sesuai dengan kebutuhan penelitian, juga penting untuk memahami fenomena yang lebih rumit..