

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan sebelumnya, maka penulis akan menyimpulkan serta memberikan saran sebagai masukan dan pertimbangan untuk perusahaan dimasa yang akan datang.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pengguna LipCream Wardah (Studi Kasus Masyarakat RT 12 dan RT 48 Kelurahan 30 Ilir) maka dapat disimpulkan bahwa dari kedelapan dimensi kualitas produk ini terbukti bahwa:

1. Dapat dilihat bahwa Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pengguna LipCream Wardah (Studi Kasus Masyarakat RT 12 dan RT 48 Kelurahan 30 Ilir) mendapatkan hasil yang sangat baik. Seperti yang dilihat dari pengukuran dimensi kualitas produk yaitu dimensi Kinerja (*Performance*) sebesar 89,2% ,Fitur (*Feature*) sebesar 82,93%, Kesesuaian dengan karakteristik (*Conformance to Specification*) sebesar 81,73%, Ketahanan (*Durability*) sebesar 84,26%, Keandalan (*Realibility*) sebesar 84,93%, *Serviceability* sebesar 82,13%, Esthetica (*Esthetica*) sebesar 86%, dan Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*) sebesar 85,86%. Secara keseluruhan variabel dimensi kualitas produk, Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pengguna LipCream Wardah yang digunakan masyarakat RT 12 dan RT 48 kelurahan 30 Ilir mendapatkan persentase sebesar 84,63% yang termasuk dalam kategori “Sangat Puas”.
2. Dimensi yang paling diminati dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu Dimensi Kinerja (*Performance*) dengan persentase skor rata-rata 89,2% dan tergolong dalam kategori “Sangat Puas”

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah ada, maka penulis dapat memberikan saran dalam penelitian ini antara lain:

1. Perusahaan PT Paragon Technology untuk brand Wardah harus mempertahankan yang sudah baik agar pengguna selalu puas dengan produk LipCreamnya.
2. Dapat meningkatkan Kesesuaian dengan Karakteristik (*Conformance to Spesification*) dengan cara menambahkan berbagai varian warna lebih banyak lagi untuk dapat menjangkau segmen yang lebih luas lagi khususnya untuk remaja agar mereka selalu puas dan sesuai apa yang mereka inginkan.