

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis dari permasalahan yang diangkat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini berarti, harga dapat memengaruhi kepuasan terhadap pembelian pasta gigi Pepsodent.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini berarti, apabila kualitas yang dirasakan dari menggunakan pasta gigi Pepsodent maka akan menentukan kepuasan. Dengan semakin tinggi kualitas produk yang dirasakan maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Dengan tingkat harga yang kompetitif sehingga menjadikan pertimbangan ulang pada produk pasta gigi Pepsodent.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini berarti bahwa adanya kualitas yang dirasakan setelah menggunakan pasta gigi Pepsodent, maka pelanggan akan mempunyai keinginan untuk membeli kembali.

5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal tersebut berarti bahwa kepuasan pelanggan sebagai faktor positif yang mempengaruhi keputusan terhadap loyalitas konsumen.
6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi hubungan antara harga dengan loyalitas pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen.
7. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi hubungan antara kualitas produk dengan loyalitas pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen.

5.2. Keterbatasan

1. Penelitian ini menjelaskan 83% dipengaruhi oleh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Penelitian lain disarankan untuk mengambil variabel lain karena $(100\% - 83\%) = 17\%$ dijelaskan oleh faktor lain diluar model atau dipengaruhi variabel lain, serta menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti variabel lain pada penelitian yang serupa seperti variabel harga dan kualitas produk agar dapat memperkaya kajian dalam penelitian serupa serta agar pembaca dapat mengetahui variabel lainnya yang dapat mempengaruhi terbentuknya loyalitas pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen.

5.3. Implikasi

5.3.1. Implikasi Praktis

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini berarti perusahaan harus menetapkan harga yang kompetitif dan sebanding dengan kualitas serta manfaat yang ditawarkan, Pepsodent perlu melakukan analisis pasar untuk membandingkan harga produknya dengan harga pasta gigi lainnya untuk memastikan tetap kompetitif di pasar.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini berarti perusahaan perlu fokus pada peningkatan kualitas produk untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan harus konsisten meningkatkan kualitas produk melalui inovasi dan penggunaan bahan baku yang baik.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini berarti penetapan harga yang kompetitif dan konsisten dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, karena pelanggan cenderung merasa lebih puas ketika mereka mendapatkan kualitas yang sebanding dengan harga yang dibayarkan.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini berarti perusahaan harus memastikan bahwa produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang tinggi dan memenuhi harapan konsumen, seperti efektivitas dalam menjaga kesehatan gigi,

sehingga pelanggan merasa puas dan lebih cenderung untuk memilih Pepsodent sebagai pasta gigi pilihan mereka secara berulang.

5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini berarti perusahaan harus fokus pada peningkatan kepuasan pelanggan dengan memberikan pengalaman yang memuaskan melalui produk berkualitas tinggi dan komunikasi yang jelas mengenai manfaat produk. Dengan cara ini, pasta gigi Pepsodent dapat memastikan bahwa pelanggan merasa puas akan mendorong mereka untuk tetap setia dan melakukan pembelian ulang secara konsisten.
6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini berarti apabila harga yang diberikan Pasta gigi Pepsodent terjangkau, maka loyalitas dari para konsumenpun akan naik dengan melibatkan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.
7. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini berarti apabila kualitas produk yang diberikan Pasta gigi Pepsodent baik, maka loyalitas dari para konsumenpun akan naik dengan melibatkan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

5.3.2. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka implikasi teoritis yang dapat disampaikan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rikza Fauzi Syahmi, Rosali Sembiring Colia, dan Edi Warman (2021) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizqi Karimah dan Siti Ning Farida (2023) dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rikza Fauzi Syahmi, Rosali Sembiring Colia, dan Edi Warman (2021), dimana hasil tersebut menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizqi Karimah dan Siti Ning Farida (2023), dimana hasil tersebut menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Rizqi Karimah dan Siti Ning Farida (2023), dimana hasil tersebut menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizqi Karimah dan Siti Ning Farida (2023), dimana hasil tersebut menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rikza Fauzi Syahmi, Rosali Sembiring Colia, dan Edi Warman (2021), dimana hasil tersebut menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

