

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sejalan dengan uraian analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka diajukan beberapa kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen membeli dan menggunakan produk *Natasha Skin Care* di Kota Padang,
2. Kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen membeli dan menggunakan produk *Natasha Skin Care* di Kota Padang.
3. Citra merek dan kepercayaan merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen membeli dan menggunakan produk *Natasha Skin Care* di Kota Padang,

#### **5.2 Implikasi Penelitian**

Sejalan dengan kesimpulan hasil pengujian hipotesis yang telah dijelaskan diatas maka peneliti mengajukan beberapa implikasi praktis yang dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi produsen *Natasha Skin Care* diharapkan terus menjaga reputasi mereka dalam pandangan konsumen. Produsen harus terus meningkatkan kualitas produk dan berinovasi untuk menciptakan keunggulan dalam bersaing, sehingga citra merek yang dimiliki *Natasha Skin Care* tetap

positif dalam ingatan konsumen, ketika hal tersebut dapat diwujudkan dan dijaga secara konsisten maka loyalitas konsumen khususnya di Kota Padang pada produk skin care merek Natasha akan semakin tinggi.

2. Bagi produsen Natasha *Skin Care* diharapkan menjaga standar mutu dan kualitas produk, sehingga konsumen yang menggunakan produk mendapatkan manfaat yang mereka harapkan, ketika hal tersebut dapat diwujudkan maka kepercayaan dan loyalitas konsumen khususnya di Kota Padang untuk membeli dan menggunakan *skin care* merek Natasha semakin tinggi.

### 5.3 Saran

Peneliti mengakui bahwa penelitian yang telah dilaksanakan saat ini masih memiliki sejumlah keterbatasan diantaranya adalah:

1. Berdasarkan analisa deskripsi pada variabel loyalitas konsumen, terlihat nilai skor terendah diberikan responden pada pernyataan akan terus membeli dan menggunakan Natasha *Skin Care* dimasa mendatang, hal tersebut disebabkan karena banyaknya merek skin care lain yang menjadi pesaing Natasha, oleh sebab itu disarankan bagi produsen dan distributor Natasha *Skin Care* untuk terus meningkatkan kualitas produk, meningkatkan promosi dan menjaga nama baik merek merek produk mereka, agar citra merek dan loyalitas konsumen khususnya di Kota Padang pada Natasha *Skin Care* tetap terjaga.
2. Sesuai dengan deskripsi variabel kepercayaan merek, terlihat masih ada kebingungan dalam diri konsumen yang berkaitan dengan keamanan dalam menggunakan Natasha *Skin Care*, oleh sebab itu penting bagi

produsen dan distributor untuk melakukan terobosan dalam bentuk inovasi, untuk menciptakan produk skin care yang benar benar aman untuk seluruh kulit konsumen, ketika langkah tersebut dapat dilakukan Natasha dapat dipastikan kepercayaan dan loyalitas konsumen khususnya di Kota Padang pada Natasha *Skin Care* akan semakin tinggi.