

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dijelaskan dari bab sebelumnya mengenai Loyalitas pelanggan *Skincare* dalam perspektif ekonomi islam, maka dapat kita simpulkan bahwa dalam penggunaan *skincare*, konsumen atau pelanggan biasanya melihat dari fungsi dan kegunaan dari produk *skincare* dan melihat legalitas dari produk *skincare* itu sendiri. Loyalitas Pelanggan diartikan sebagai loyalitas yang ditunjukkan para pelanggan terhadap *skincare* yang digunakan. Untuk mengukur loyalitas dari produk *skincare* yang digunakan oleh konsumen/pelanggan dapat dilihat dari beberapa aspek:

- 1). Kebiasaan transaksi yaitu seberapa sering pelanggan melakukan transaksi terhadap *skincare* yang digunakan.
- 2). Pembelian yang berulang ini dinilai adanya manfaat terhadap *skincare* yang digunakan yang dibuktikan dari perubahan yang dirasakan oleh pelanggan.
- 3). Rekomendasi adalah pengkomunikasian secara lisan atau menyampaikan secara langsung atau ikut mempromosikan terhadap *skincare* yang di gunakan oleh pelanggan mengenai pengalaman pelanggan dalam menggunakan *skincre* kepada orang lain dengan harapan orang tersebut mau untuk mengikutinya.
- 4). Komitmen / kesetiaan yaitu Seorang pelanggan dalam menggunakan *skincare* akan tetap setia dengan *skincare* yang telah dipakai karena memperoleh keuntungan yang lebih.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan analisis mengenai loyalitas pelanggan *skincare*, maka peneliti mencoba memberikan saran yang dapat digunakan sebagai dasar masukan, adalah salah satu tujuan untuk membangun kepercayaan mahasiswi IAIN Kendari dalam penggunaan *skincare*. Hal ini diharapkan juga kepada semua yang menggunakan *skincare* loyal terhadap *skincare* yang digunakan dengan melihat unsur unsur yang ada.

## 5.3. Litimasi Penelitian

Litimasi atau kelemahan dari penelitian ini terletak pada proses penelitian, peneliti menyadari bahwa dalam suatu penelitian pasti terdapat kurang dan banyaknya sebuah kelemahan. Salah satunya adalah dari sesi wawancara, terkadang jawaban yang diberikan oleh informan tidak sesuai dengan pertanyaan yang diberikan oleh informan sehingga peneliti akan mengulang Kembali pertanyaan dan memberikan gambaran untuk memudahkan informan paham maksud dari tujuan pertanyaan tersebut,