

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *endorsement influencer* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kualitas produk Somethinc. Konten yang disampaikan influencer, khususnya melalui platform *TikTok*, mampu meningkatkan perhatian sekaligus membentuk keyakinan konsumen mengenai mutu produk sehingga persepsi yang muncul cenderung lebih positif.

Besarnya kontribusi *endorsement influencer* dalam membentuk persepsi kualitas juga terbilang kuat. Hampir separuh variasi persepsi kualitas konsumen dapat dijelaskan melalui aktivitas *endorsement*, walaupun masih terdapat faktor lain di luar *endorsement* yang juga berpengaruh, seperti pengalaman pribadi penggunaan produk, harga, ulasan konsumen lain, serta kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa *endorsement* efektif sebagai pendorong utama, namun belum mampu berdiri sendiri tanpa dukungan elemen pemasaran dan pengalaman nyata konsumen.

Temuan lain menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang berarti dalam persepsi kualitas produk antara konsumen yang sudah menggunakan produk setelah melihat *endorsement* dengan konsumen yang belum pernah menggunakan produk. Kedua kelompok tersebut menilai kualitas produk relatif sama, yang berarti bahwa paparan konten influencer sudah cukup kuat membentuk persepsi konsumen, meskipun mereka belum memiliki pengalaman langsung menggunakan produk.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun *endorsement influencer* terbukti berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas produk, masih terdapat kesenjangan antara harapan yang dibangun melalui konten influencer dengan pengalaman nyata yang dialami konsumen. Oleh karena itu, Somethinc perlu memperkuat kebijakan penggunaan influencer agar persepsi positif yang terbentuk dapat berlanjut menjadi keyakinan yang konsisten dan mendorong loyalitas konsumen.

5.2 Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan Kesimpulan yang dieproleh maka berikut saran-saran yang dapat diberikan :

1. Saran teoritis

Hasil penelitian dapat dilanjutkan dengan mengembangkan penelitian lainnya dengan pemasaran melalui *endorsement influencer* lainnya. Penelitian selanjutnya bisa meneliti lebih spesifik dari elemen di setiap variabel.

2. Saran Praktis

- a. Somethinc sebaiknya mempertahankan strategi penggunaan influencer di *TikTok* sebagai salah satu pilar utama komunikasi pemasaran, namun dengan lebih selektif dalam memilih influencer yang memiliki relevansi dengan dunia *skincare*. Influencer yang dipilih sebaiknya memiliki latar belakang, gaya hidup, dan kredibilitas yang sesuai, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan lebih meyakinkan oleh konsumen.
- b. Somethinc dapat memperkuat kontribusi *endorsement*, Somethinc dapat memadukan konten influencer dengan strategi lain seperti penyediaan

ulasan konsumen yang jujur, edukasi mengenai bahan aktif, cara pemakaian produk yang tepat, serta peningkatan kualitas pelayanan. Upaya ini akan membantu memperkuat persepsi konsumen yang awalnya terbentuk dari konten influencer, sekaligus menghubungkannya dengan pengalaman nyata setelah penggunaan produk.

- c. Meskipun tidak ditemukan perbedaan persepsi antara pengguna dan non-pengguna, Somethinc tetap perlu mengelola ekspektasi konsumen melalui konten edukatif yang realistis. Penjelasan mengenai hasil yang mungkin dicapai, potensi efek samping, serta panduan penggunaan yang benar akan membantu konsumen merasa lebih percaya dan siap saat mencoba produk, sehingga persepsi positif yang terbentuk dapat dipertahankan.
- d. Somethinc perlu menyusun kebijakan penggunaan influencer yang menekankan pada keaslian konten dan keselarasan dengan produk. Influencer sebaiknya didorong untuk membagikan pengalaman pemakaian secara autentik, tidak hanya berdasarkan skrip promosi, serta melibatkan interaksi aktif dengan audiens melalui komentar maupun sesi *live* di *TikTok*. Dengan langkah-langkah tersebut, kesenjangan antara persepsi yang dibentuk oleh *endorsement* dan pengalaman nyata konsumen dapat diminimalkan, sehingga citra kualitas produk semakin kuat dan berkelanjutan.