

B A B V

K E S I M P U L A N D A N S A R A N

5.1. K e s i m p u l a n

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen meskipun pengaruhnya sangat rendah yakni hanya sebesar 1,99% . Hal ini dikarenakan konsumen lebih melihat mereknya dibanding kualitas produknya.
2. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Besar pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen adalah sebesar 43,56% .
3. Total pengaruh dari kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen adalah sebesar 45,55% , sedangkan sisanya sebanyak 54,45% dipengaruhi oleh variabel lain. Seperti ; bauran harga, promosi dan tempat.

5.2. S a r a n

Memperhatikan hasil penelitian dan berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepuasan konsumen yang berbelanja di Rock House Distro harus ditingkatkan atau minimal dipertahankan agar loyalitas konsumen tetap terjaga.
2. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen sebaiknya ditempuh beberapa strategi diantaranya dengan peningkatan pelayanan, diskon harga, dll
3. Kualitas produk yang ada di Rock House Distro perlu ditingkatkan lagi baik dari segi desain, kualitas bahan, pengemasan, dll agar kepuasan konsumen dapat meningkat
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperhatikan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan diantaranya brand image, persepsi, iklan, dll.