

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel citra merek (X1), kualitas produk (X2), dan kepuasan pelanggan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) produk perawatan MS Glow.
2. Variabel citra merek (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) produk perawatan MS Glow.
3. Variabel kualitas produk (X2) secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) produk perawatan MS Glow.
4. Variabel kepuasan pelanggan (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) produk perawatan MS Glow.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan pada penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan antara lain sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa citra merek memiliki pengaruh terbesar dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Maka dari itu perusahaan MS Glow perlu memperhatikan citra merek yang dianggap sangat berpengaruh dalam menanamkan citra perusahaan di dalam pikiran pelanggan.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kualitas produk tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan. Maka dari itu, peneliti memberikan saran agar perusahaan MS Glow mampu menjaga dan memperhatikan kualitas produk,
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang rendah dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Maka dari itu perusahaan perlu meningkatkan kepuasan pelanggan produk perawatan MS Glow dengan cara memenuhi kebutuhan dan harapan para pelanggan.
4. Untuk penelitian selanjutnya perlu adanya penelitian lain yang lebih variatif lagi dalam mengembangkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan tidak hanya sebatas citra merek, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan.