

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel citra merek (X1) dan kepuasan pelanggan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) Distro 3Second Royal Plaza Surabaya.
2. Variabel citra merek (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) Distro 3Second Royal Plaza Surabaya.
1. Variabel kepuasan pelanggan (X2) secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) Distro 3Second Royal Plaza Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan yang telah didapat, dapat dikemukakan beberapa saran yang dimana dapat dipertimbangkan antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Brand Image atau Citra Merek memiliki pengaruh besar dalam perkembangan usaha, maka demikian peneliti memberikan saran agar 3Second meningkatkan kekuatan merek agar lebih dikenal masyarakat luas dengan menggunakan kegiatan promosi yang menggandeng influencer atau artis papan atas yang banyak dikenal masyarakat agar memberi citra yang bagus di masyarakat sehingga dapat menghadapi persaingan saat ini,

2. Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan diketahui bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang rendah dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Maka dari itu 3Second perlu menjaga dan lebih memperhatikan kepuasan pelanggan dengan mendengar kritik dan saran dari pelanggan agar dapat di evaluasi kembali apa yang kurang dan memperbaiki semua aspek agar pelanggan menjadi loyal.