BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Beberapa kesimpulan dapat diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap konsumen Pop Mie di Rungkut Surabaya terhadap pengaruh persepsi kualitas, dan brand image terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervensi, antara lain :

- Persepsi kualitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pop Mie di Rungkut Surabaya.
- 2. Citra merek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pop Mie di Rungkut Surabaya
- Persepsi kualitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Pop Mie di Rungkut Surabaya
- 4. Citra merek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Pop Mie di Rungkut Surabaya
- Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Pop Mie di Rungkut Surabaya
- Persepsi kualitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Pop Mie di Rungkut Surabaya.
- 7. Citra merek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melaluikepuasan pelanggan Pop Mie di Rungkut Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis hasil pembahasan serta kesimpulan dari penelitian ini, maka peneliti mengajukan beberapa saran, antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini dapat dinilai bahwa PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk telah baik dalam hal menciptakan kesan baik dari aspek persepsi pelanggan, namun pada indikator kualitas desain kemasan produk perlu diperhatikan lebih baik lagi sehingga menambah tingkat ketertarikan konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. Kemudian pada aspek citra merek disini perusahaan perlu juga memperhatikan kredibilitas perusahaan yang dimana hal ini berkaitan dengan cara perusahaan untuk mampu menciptakan kepercayaan konsumen mengenai produk Pop Mie dan juga tetap berusaha dalam memberikan kesan positif selama bisnis berlangsung atau dalam artian berusaha semaksimal mungkin menghindari kesan negatif yang muncul dari produk sehingga perusahaan tetap dikenal sebagai perusahaan yang mengukir reputasi baik hingga saat ini.

Selain itu perusahaan perlu mengembangkan produk sedemikian baik dengan menyesuaikan kebutuhan serta harapan dari konsumen, mulai dari kualitas produk serta harga yang ditetapkan perusahaan sehingga kosumen mendapatkan kualitas sesuai dengan nominal yang dibayarkan, dan perusahaan perlu meninjau kembali untuk tempat penjulan produk seperti minimarket, toko atau pasar sehingga konsumen akan merasa nyaman untuk berkunjung kembali membeli produk Pop Mie. Aspek yang tak kalah penting adalah mengenai loyalitas pelanggan yang dimana hal ini

sangat berpengaruh pada pendapatan perusahaan kedepannya, perusahaan perlu memperhatikan semua hal yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan seperti menampilkan keunggulan produk yang ditawarkan sehingga konsumen akan merekomendasikan produk Pop Mie kepada orang sekitar karena memang dapat memberikan hal-hal positif bagi konsumen tersebut, serta perusahaan harus mampu dalam mengatasi isuisu negatif yang tercipta agar tidak mempengaruhi rasa loyal pelanggan pada produk Pop Mie dan memberikan dampak yang baik untuk mengembangkan bisnis lebih luas lagi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan aspekaspek yang lebih variatif lagi untuk diteliti yang dimana aspek tersebut juga akan mempengaruhi peningkatan loyalitas pelanggan sehingga tidak berpatok pada pengukuran aspek persepsi pelanggan, citra merek dan kepuasan pelanggan saja.