

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Customer Satisfaction memberikan kontribusi terhadap Customer Retention Shampo Dove pada Bravo Swalayan Jombang. Hasil ini menjelaskan baik buruknya customer satisfaction dari shampoo dove akan memberikan pengaruh terhadap baik buruknya customer retention shampoo dove pada Bravo Swalayan Jombang.
2. Customer Trust memberikan kontribusi terhadap Customer Retention Shampo Dove pada Bravo Swalayan Jombang. Hasil ini menjelaskan baik buruknya customer trust dari shampoo dove akan memberikan pengaruh terhadap baik buruknya customer retention shampoo dove pada Bravo Swalayan Jombang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini, maka saran yang dapat disampaikan oleh penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya, keterbatasan dalam penelitian ini hendaknya disempurnakan dengan memperluas variable pemasaran lainnya yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap customer retention seperti kualitas produk, promosi, brand awareness dan lain sebagainya.

2. Shampoo Dove diharapkan dapat memperbaiki customer satisfaction, karena berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan mayoritas memilih tidak setuju atau sangat tidak setuju bahwa shampoo dove memberikan customer satisfaction yang baik. Perbaikan sangat diperlukan terutama pada penanganan ketika terjadi complain oleh pelanggan, hal ini menyesuaikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penanganan terhadap complain pelanggan memiliki pengaruh terbesar pada customer satisfaction. Penanganan complain yang baik akan menimbulkan kepuasan atau customer satisfaction pada pelanggan sehingga akan meningkatkan customer retention. Hal tersebut perlu menjadi perhatian oleh Shampoo Dove mengingat besarnya peluang pasar yang ada, untuk memanfaatkan peluang tersebut tentu diperlukan kinerja yang baik terkait dengan kepuasan atau customer satisfaction.
3. Terkait dengan variable penelitian customer trust, shampoo dove diharapkan dapat melakukan perbaikan, terutama pada manfaat yang dirasakan oleh pelanggan. Mengingat pada hasil penelitian menunjukkan bahwa responden atau pelanggan merasa shampoo dove belum dapat memberikan manfaat yang baik, sedangkan indicator tersebut memiliki pengaruh terbesar terhadap customer trust. Shampoo Dove diharapkan dapat melakukan penelitian dan pengembangan atau research and development agar produknya dapat memberikan manfaat yang baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Dengan dilakukannya riset produk diharapkan akan memberikan

dampak baik pada customer trust sehingga akan berdampak baik pula pada customer retention.