

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis PLS untuk menguji pengaruh variabel terhadap Loyalitas Pelanggan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Citra Merek memberikan kontribusi terhadap Loyalitas Pelanggan tas laptop Eiger di Eiger Store Manyar Surabaya. Artinya Semakin baik Citra Merek maka semakin tinggi pula Loyalitas Pelanggan tas laptop Eiger di Eiger Store Manyar Surabaya.
2. Kepuasan Pelanggan memberikan kontribusi terhadap Loyalitas Pelanggan tas laptop Eiger di Eiger Store Manyar Surabaya. Artinya Semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula loyalitas Pelanggan tas laptop Eiger di Eiger Store Manyar Surabaya.

#### **5.2 Saran**

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut :

1. PT. Eigerindo Multi Produk Industri diharapkan selalu menjaga citra merek agar kepercayaan pelanggan dapat terjaga, dengan cara tetap mempertahankan dan meningkatkan keunggulan yang dimiliki melalui pengembangan inovasi pada produknya agar membedakan dari merek pesaing sehingga pelanggan tetap loyal.

2. Pihak manajemen Eiger diharapkan selalu memperhatikan kepuasan pelanggan baik itu dalam hal kualitas produk maupun kualitas pelayanan, upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan mempertahankan atau meningkatkan kualitas produk, memberikan pelayanan terbaik dalam par pembelian dan pasca pembelian agar pengalaman konsumen dalam proses pembelian produk tas laptop eiger merasa puas sehingga dapat merekomendasikan produk eiger kepada orang lain dengan memberikan penilaian yang baik dan positif yang didapat dari pengalaman konsumen terhadap produk tersebut.
3. Sebagai pertimbangan untuk penelitian berikutnya, disarankan agar menggunakan variabel lain atau variabel tambahan yang belum ditampilkan dalam penelitian ini yang diduga mempengaruhi hubungan dengan loyalitas pelanggan.