

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan :

1. *Brand Trust* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan produk White Diary. Hal ini disebabkan karena adanya harapan yang telah dijanjikan merek tersebut untuk memberikan hasil yang positif bagi para konsumen.
2. *Brand Image* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan produk White Diary. Hal ini disebabkan semakin baik perusahaan mengimplementasikan citra merek dari produk yang diproduksinya, akan semakin banyak dampak kepuasan pelanggan yang akan muncul.
3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan produk White Diary. Loyalitas pelanggan akan timbul apabila pelanggan merasa puas dengan kinerja yang diterima dari suatu barang atau jasa tersebut.
4. *Brand Trust* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan produk White Diary. Ketika pelanggan mempertimbangkan produk dari merek terpercaya, mereka sering membeli produk merek tersebut daripada merek lain.

5. *Brand Image* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan produk White Diary. Suatu merek yang sudah dikenal baik oleh masyarakat, maka dapat membuat konsumen percaya terhadap produk tersebut.
6. *Brand Trust* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan produk White Diary. Seorang pelanggan akan terus membeli kembali produk suatu merek karena merasa puas dengan manfaat produk tersebut.
7. *Brand Image* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan produk White Diary. Semakin baik perusahaan mengimplementasikan citra merek dari produk yang diproduksinya, akan semakin banyak dampak kepuasan pelanggan yang akan muncul.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

Bagi White Diary yang merupakan produsen dari produk yang menjadi objek pada penelitian ini. Kemampuan perusahaan dalam memberikan rasa puas kepada pelanggan sudah baik, dengan hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa semua variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap terikat baik secara parsial maupun melalui variabel intervening yaitu kepuasan pelanggan. Makak dari itu sebaiknya White Diary mempertahankan apa yang sudah dicapai ini dengan menggunakan kepercayaan pelanggan dengan baik, mempertahankan citra merek

yang baik dan konsisten bahkan meningkatkan kualitas produk pada White Diary sehingga pelanggan akan selalu merasa puas dan tetap menjadi pelanggan yang loyal.

Bagi peneliti selanjutnya yang sekiranya akan melakukan penelitian dengan tema atau tujuan yang kurang lebih sama atau mirip diharapkan kedepannya untuk lebih variatif dalam mengembangkan apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan tidak hanya dari kepercayaan merek, citra merek dan kepuasan pelanggan.