

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, pengelolaan data, hingga analisis data terkait pengaruh citra merek, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Body Lotion Nivea studi pada pengikut akun Shopee Nivea Official Store.
2. Variabel Citra Merek secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Body Lotion Nivea studi pada pengikut akun Shopee Nivea Official Store.
3. Variabel Harga berpengaruh negatif secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Body Lotion Nivea studi pada pengikut akun Shopee Nivea Official Store.
4. Variabel Kualitas Produk berpengaruh negatif secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Body Lotion Nivea studi pada pengikut akun Shopee Nivea Official Store.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil, pembahasan, dan kesimpulan dari penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Dalam upaya untuk menarik perhatian konsumen, perusahaan perlu melakukan beberapa upaya, antara lain :

- 1) Disarankan agar perusahaan menjaga citra merek atau citra perusahaan selama ini, hal ini dimaksudkan agar perusahaan tetap mempunyai reputasi yang baik dimata pelanggan sehingga pelanggan tidak beralih ke produk body lotion lain.
- 2) Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, maka disarankan agar perusahaan memperhatikan kualitas dan mutu produk yang dihasilkan agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya, hal ini dilakukan agar pelanggan merasa puas dengan kualitas produk dan harga nya.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih variatif lagi dalam mengembangkan hal-hal yang mempengaruhi loyalitas pelanggan tidak hanya sebatas citra merek, harga dan kualitas produk.