

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Ketidakpuasan Konsumen memberikan kontribusi positif terhadap Perilaku Perpindahan Merek pada konsumen botol minum (*tumbler*) Tupperware di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatnya tingkat ketidakpuasan konsumen akan diikuti dengan semakin besarnya kecenderungan konsumen untuk berpindah ke merek lain. Kondisi ketidakpuasan tersebut dipengaruhi oleh pengalaman negatif yang dirasakan konsumen selama menggunakan produk, baik berkaitan dengan kualitas produk maupun aspek layanan, sehingga mendorong konsumen untuk mencari alternatif merek yang dianggap lebih mampu memenuhi harapan mereka.
2. Kebutuhan Mencari Variasi memberikan kontribusi positif terhadap Perilaku Perpindahan Merek pada konsumen botol minum (*tumbler*) Tupperware di Surabaya. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin besar keinginan konsumen untuk memperoleh pengalaman baru serta mengurangi rasa bosan terhadap penggunaan produk yang sama, maka semakin tinggi pula kecenderungan konsumen untuk melakukan perpindahan merek. Konsumen umumnya lebih tertarik pada merek lain yang menghadirkan inovasi berbeda dengan harga yang dianggap lebih terjangkau.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut.:

1. Bagi Tupperware dan perusahaan sejenis, perusahaan di bidang produk botol minum (*tumbler*) perlu memperhatikan kualitas produk, terutama pada aspek daya tahan, agar sesuai dengan ekspektasi konsumen dan harga yang ditawarkan, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan proses klaim garansi. Selain itu, perusahaan perlu mengikuti perkembangan tren gaya hidup konsumen agar produk tetap relevan dan mampu bersaing di pasar.
2. Bagi peneliti selanjutnya mempertimbangkan penambahan variabel lain dalam penelitian yang akan dilakukan, seperti harga, citra merek, loyalitas merek, atau promosi. Penelitian berikutnya dapat dilakukan dengan cakupan objek maupun wilayah penelitian yang lebih beragam sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.