



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil pengolahan data Pengaruh Citra Merek dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan diuraikan sebagai berikut :

1. Citra Merek berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, jika citra merek meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat.
2. Promosi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, jika promosi penjualan di tingkatkan maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat.
3. Citra Merek di Pizza Hut baik.
4. Promosi di Pizza Hut baik.
5. Pizza Hut berhasil menciptakan loyalitas pelanggan yang tinggi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Pizza Hut

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek Restoran Pizza Hut Kelapa Gading, berada ditingkat baik/sesuai. Pizza Hut sebaiknya terus meningkatkan atau mempertahankan citra merek yang telah ditampilkan, agar Pizza Hut dapat tetap memiliki brand image yang kuat di masyarakat. Sehingga pada saat konsumen sedang mencari restoran pizza mana yang akan mereka tuju, mereka secara langsung akan mengingat Pizza Hut sebagai restoran pizza yang ada di benak mereka.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- b. Pizza Hut harus mampu menciptakan dan meningkatkan promosi yang pada penelitian berada ditingkat baik/sesuai. Promosi yang diberikan harus terus baik secara konsisten agar konsumen yang datang untuk makan di Restoran Pizza Hut ini akan terus menerus merasa puas dengan diadakannya promosi untuk datang ke restoran ini dan akan bersedia melakukan pembelian ulang kepada Restoran Pizza Hut.
- c. Dari hasil penelitian Restoran Pizza Hut Kelapa Gading, loyalitas pelanggan berada pada tingkat loyal untuk melakukan pembelian ulang. Pizza Hut harus dapat mempertahankan tingkat loyalitas pelanggannya dengan terus untuk memberikan layanan yang baik, fasilitas yang terus diperbaharui, suasana tempat yang nyaman, dan sebagainya agar loyalitas pelanggan dapat tercapai dengan baik.
2. Bagi restoran pizza lain.
- Restoran pizza lainnya dapat mencontoh kesuksesan pada Restoran Pizza Hut. Mengadopsi apa kunci sukses dari Restoran Pizza Hut dan mengembangkan apa yang menjadi kekeurangan pada Restoran Pizza Hut sehingga membuat motivasi untuk memperbaiki kinerja yang telah diterapkan.
3. Bagi pihak lain yang ingin meneliti
- Penelitian ini hanya terbatas pada variabel citra merek dan promosi. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar menambah variabel-variabel penelitian seperti kualitas produk, persepsi harga, tempat dan lain-lain agar memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.