**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan Wafer Tango di Jakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas produk atas meningkatkan kepuasan pelanggan Wafer Tango
2. Peningkatan citra merek atas meningkatkan kepuasan pelanggan Wafer Tango
3. **Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan Wafer Tango di Jakarta, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, dalam hal kualitas produk pada Wafer Tangosebaiknya perusahaan mempertahankan kualitas produk yang dimiliki, selain itu juga perlu memperbaharui kemasan agar terlihat lebih menarik*.*
2. Berdasarkan hasil penelitian, dalam hal citra merek pada Wafer Tangosudah cukup bagus untuk dipersepsikan oleh pelanggan, namun perusahaan hasrus tetap mempertahankan citranya, jika perlu iklan pada Wafer Tango ditingkatkan lagi agar semakin baik seperti menyebarkan iklan video yang menarik di *social media*.
3. Dalam hal kepuasan pelanggan pada produk Wafer Tangosudah cukup bagus, dimana rata-rata konsumen setuju untuk melakukan pembelian ulang bahkan mereferensikan produk tersebut pada orang lain. Jika perlu ditingkatkan agar menjadi semakin baik maka diperlukannya program-program pemasaran seperti pada waktu tertentu memberikan diskon, atau memberikan hadiah pada pembelian dalam jumlah tertentu. Hal ini dimaksudkan agar pelanggan tetap setia pada produk Wafer Tangodan tidak pindah ke produk lain, selain itu juga dapat menarik pelanggan baru untuk membeli produk Wafer Tango
4. Diperlukan penelitian selanjutnya dengan mencari variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan mengingat hasil koefisien determinasi yaitu hanya sebesar 33.9% yang berarti variable kualitas produk dan citra merek mempunyai pengaruh yang tidak terlalu besar terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk sisanya sebesar 64.7%, yang dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya. Maka dari itu diperlukan penelitian selanjutnya dengan variabel lain agar didapatkan variabel yang mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan Wafer Tango.