



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil setelah dilakukan analisis terhadap hasil kuisioner adalah sebagai berikut:

1. *Green Product Interest* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* terhadap produk *The Body Shop*.
2. *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* terhadap produk *The Body Shop*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan yang telah dilakukan, adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
 - a. Pihak manajemen *The Body Shop* perlu mempertahankan konsep *Green Product* seterusnya, karena konsumen menginginkan produk yang alami dan dapat didaur ulang, serta ramah lingkungan.
 - b. Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, diharapkan pihak perusahaan mengukur kepuasan pelanggan secara periodik dengan mengirimkan angket kritik dan saran, agar mengetahui keluhan pelanggannya.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- c. Agar perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan *The Body Shop*, perusahaan diharapkan dapat memberi *point reward* kepada pelanggan yang loyal terhadap produk *The Body Shop*.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

