

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBI KKG Institut 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.



- 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.

