



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari data yang telah diolah dan pengujian hipotesis mengenai citra merek dan kualitas produk terhadap produk *The BodyShop* Mall Kelapa Gading Jakarta Utara, kesimpulan yang dapat diuraikan sebagai berikut;

1. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *The BodyShop* Mall Kelapa Gading Jakarta Utara. Hal tersebut berarti loyalitas pelanggan dapat meningkat bila adanya peningkatan pada citra merek produk *The BodyShop*.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *The BodyShop* Mall Kelapa Gading Jakarta Utara. Hal tersebut berarti loyalitas pelanggan dapat meningkat bila adanya peningkatan pada kualitas produk *The BodyShop*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil analisis dan pengolahan data yang diuraikan diatas, ada pun saran yang dapat diberikan sebagai berikut;

1. Bagi *The BodyShop*

- a. Peningkatan loyalitas pelanggan dengan citra merek dapat dilihat dari butir pernyataan dengan nilai tertinggi mengenai Produk *The BodyShop* memiliki variasi yang banyak, mempermudah untuk memenuhi kebutuhan konsumen. *The*

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.



BodyShop harus tetap menjaga citra mereknya sesuai dengan kesimpulan diatas dimana citra merek berpengaruh sebesar 34% terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga menjaga dan meningkatkan citra merek positif akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

- b. Peningkatan loyalitas pelanggan dengan kualitas produk dapat dilihat dari pernyataan dengan nilai tertinggi mengenai *The BodyShop* memiliki produk yang terbuat dari bahan-bahan yang aman untuk kulit. *The BodyShop* juga harus menjaga kualitas produknya sesuai dengan kesimpulan diatas dimana kualitas produk berpengaruh sebesar 48% terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga menjaga kualitas produk dan meningkatkannya menjadi penting untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Diharapkan dapat ada pengembangan lebih lanjut terhadap model penelitian ini seperti penambahan variabel lainnya yang mungkin dapat berpengaruh seperti harga, promosi, iklan, dan kepuasan pelanggan dan variabel lain yang berpengaruh agar bisa memperkaya variasi dalam penelitian.
- b. Diharapkan adanya penelitian toko selain yang diteliti di dalam penelitian ini agar memperoleh hasil penelitian yang berbeda dan sekiranya bisa menjadi pembandingan dengan penelitian ini.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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