

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai hasil pengolahan data dari pengaruh konsumen terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen yaitu diuraikan sebagai berikut:

1. Pengalaman merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk Foule. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik pengalaman yang diberikan oleh perusahaan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Pengalaman konsumen Secara langsung berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hal ini dapat membuktikan bahwa memang tidak secara keseluruhan produk Foule dapat digunakan untuk melakukan aktivitas pekerjaan .
3. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen secara langsung. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen maka, semakin tinggi pula loyalitas konsumen terhadap produk Foule, misalnya ketika konsumen datang ke toko, para karyawan dapat menyiapkan produk apa yang konsumen inginkan.
4. Pengalaman konsumen Secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Hal ini membuktikan bahwa pengalaman yang baik akan mengarahkan konsumen



menjadi puas dan setelah itu konsumen akan menjadi loyalk untuk membeli dan menggunakan produk Foule.

Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan di bab sebelumnya, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Foule

Foule diharapkan terus meningkatkan pelayanan dan kualitas yang sudah ada, antara lain dari item pengalaman konsumen yang memiliki nilai mean terendah yaitu merek Foule membuat konsumen lebih percaya diri dan merek Foule membuat konsumen lebih fashionable.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian yang akan datang diharapkan dapat dilakukan lebih spesifik dengan menggunakan pengumpulan data melalui kuesioner fisik maupun secara online, sehingga hasil yang diperoleh lebih mewakili semua kalangan. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat dikembangkan dengan menambah variabel lainnya seperti kualitas pelayanan, strategi pemasaran, dan lainnya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih kompleks dan lebih baik.



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.