

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra merek terhadap kepuasan pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Perusahaan

- a. Berdasarkan penelitian ini terbukti jika citra merek berpengaruh kepada kepuasan pelanggan, maka peneliti menyarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan citra merek B'Clean Coin Laundry agar pelanggan tetap merasa puas. Terutama pada indikator *recognition* sehingga B'Clean Coin Laundry perlu melakukan promosi baik melalui sosial media maupun menyebarkan brosur agar banyak konsumen yang lebih mengenal B'Clean Coin Laundry.
- b. Berdasarkan penelitian ini terbukti jika harga berpengaruh kepada kepuasan pelanggan, maka peneliti menyarankan untuk B'Clean Coin Laundry hendaknya mempertahankan dan meningkatkan harga yang baik. Terutama pada indikator keterjangkauan harga yang memiliki

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.



skor rata-rata terendah. Maka dari itu, B'Clean Coin Laundry perlu meninjau ulang harga yang ditawarkan kepada konsumen, serta dapat memberi promosi khusus agar dapat menarik perhatian konsumen.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lainnya yang memengaruhi kepuasan pelanggan, agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas, seperti variabel *word of mouth*, sehingga penelitian berikutnya dapat lebih bermanfaat bagi banyak orang.

© 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.