

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan merk ZARA di mal kelapa gading, Jakarta utara.

Berikut kesimpulan yang bias diambil dari penelitian ini adalah

- a. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan merk ZARA di Mal Kelapa Gading, Jakarta Utara
- b. Citra Merek berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan merk ZARA di Mal Kelapa Gading, Jakarta Utara.

#### 5.2 Saran

Melihat dari hasil penelitian yang ada dimana masih banyak keterbatasan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka rekomendasi yang dapat disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Melihat keterbatasan objek penelitian yang hanya mengambil responden yaitu konsumen Zara di Mal Kelapa Gading, Jakarta Utara diharapkan bahwa penelitian selanjutnya dengan menggunakan model yang sama atau dimodifikasi dapat diterapkan pada objek yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih umum pada faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini sehingga dapat lebih menyempurnakannya pemahaman tentang faktor-





faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan, seperti kepuasan pelanggan, hiburan, pembelian kembali niat, sikap merek, dll.

3. Berdasarkan hasil kuesioner variabel kualitas produk (X1), menunjukkan bahwa butir pernyataan mengenai Kualitas produk yang ditawarkan ZARA sesuai dengan harga yang tertera pada produk. Memperoleh nilai skor rata-rata terendah yaitu 3,77. Oleh karena itu saran yang dapat diberikan oleh peneliti terhadap zara yaitu segera mengatasi masalah tersebut dengan melihat kesesuaian harga yang menjadi minat beli konsumen dalam membeli produk zara.
4. Berdasarkan hasil kuesioner variabel Citra Merek (X2) menunjukkan bahwa butir pernyataan mengenai Merek ZARA sesuai dengan gaya hidup saya. Memperoleh nilai skor rata-rata terendah yaitu 3,95. Oleh karna itu saran yang dapat diberikan oleh peneliti terhadap ZARA yaitu mengatasi masalah tersebut dengan melihat gaya kehidupan konsumen milenial sekarang apakah sudah mengikuti tren atau belum.
5. Berdasarkan hasil kuesioner variabel Loyalitas Pelanggan (Y) menunjukkan bahwa butir pernyataan mengenai Saya sangat menyukai produk yang ditawarkan oleh ZARA sehingga saya malas untuk membeli produk fashion dari merek lain. Memperoleh skor rata-rata terendah yaitu 3,84. Oleh karna itu saran yang dapat diberikan oleh peneliti terhadap zara yaitu menambah produk baru untuk konsumen sehingga daya minat beli bertambah.
6. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan menghubungkan faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan berdasarkan pendapatan rata-rata objek pelanggan yang akan dipelajari.
7. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas cakupan responden untuk diteliti, atau dilakukan penelitian pada daerah dan objek yang berbeda atau mirip dengan penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.

yang telah dilakukan saat ini. Sehingga dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memberikan gambaran yang luas tentang Loyalitas Pelanggan.

**C 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.