

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah

1. Terdapat pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan. Dari hasil perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel sehingga di simpulkan bahwa citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan AMDK Reverse Osmosis.
2. Terdapat pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan. Dari hasil perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel sehingga di simpulkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan AMDK Reverse Osmosis.
3. Berdasarkan hasil uji f_{hitung} secara simultan dapat disimpulkan bahwa antara variabel Citra Merek dan Penanganan Keluhan, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan pada Reverse Osmosis.

5.1 Saran

Berdasarkan Pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan peneliti kepada Tokopedia adalah :

1. Dari segi Citra Merek, dari hasil kuisisioner yang telah dibagikan oleh responden bahwa responden menyatakan paling sedikit pada pernyataan pertama yang artinya produk air mineral Lambindong ini masih kurang dikenal oleh banyak orang, baiknya Lambindong melakukan promosi lebih giat atau membuat promo sosial agar Lambindong dikenal lebih banyak orang
2. Dari segi Penanganan Keluhan.

Dari hasil kuisioner bahwa responden menyatakan kemampuan customer service berkomunikasi dengan konsumen kurang baik, hal ini juga terbukti dengan hasil jawaban responden. Lambindong harus lebih memperbaiki kualitas karyawannya supaya Lambindong tidak kehilangan pelanggannya.