

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Frisian Flag dengan demikian untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pihak manajemen perusahaan harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya.
2. Terdapat pengaruh secara signifikan antara *brand image* secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Frisian Flag dengan demikian untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pihak manajemen perusahaan harus meningkatkan *brand image*.
3. Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk dan *brand image* secara *simultan* terhadap loyalitas pelanggan Frisian Flag dengan demikian untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pihak manajemen perusahaan harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dan meningkatkan *brand image*.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang disebutkan di atas, beberapa saran yang diajukan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
2. Perusahaan harus mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas produk dengan cara mendesain bentuk kemasan secara menarik, produk memiliki kinerja yang baik, lebih banyak dan memenuhi harapan-harapan tersebut selain itu juga perusahaan dapat melakukan *monitoring* stok produk Frisian Flag di toko-toko, agar stok produk Frisian Flag tetap terjaga.
3. Perlu untuk disadari bahwa mempertahankan pelanggan jauh lebih baik dan menguntungkan dibanding mencari konsumen baru untuk dijadikan pelanggan, oleh karenanya perusahaan perlu untuk lebih memperhatikan *brand image* saran yang dapat penulis berikan kepada perusahaan yaitu perusahaan harus melakukan inovasi varian rasa produk Frisian Flag selain itu juga perusahaan dapat memberikan edukasi terhadap pelanggan mengenai kelebihan, kekurangan dan kemungkinan masalah yang terjadi serta solusinya agar masalah tersebut tidak terjadi.
4. Dalam rangka mempertahankan loyalitas pelanggan perusahaan harus menghindari *brand image* yang negatif.