

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Melalui hasil analisis yang telah dilakukan maka akan dapat diketahui kesimpulan dari penelitian bahwa:

1. Kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Amanda Brownies Surabaya.
2. Citra Merek memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan Amanda Brownies Surabaya.
3. Citra Perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelanggan Amanda Brownies Surabaya.
4. Kualitas produk, citra merek, dan citra perusahaan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Amanda Brownies Surabaya.

5.2 Keterbatasan penelitian

Masih banyaknya responden yang kurang serius dalam ketersediannya mengisi kuisioner ataupun kurang mengerti pengisian kuisioner yang telah dibagikan. Namun hal tersebut masih mampu diatasi oleh peneliti dengan cara mendampingi responden dalam pengisian kuisioner.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran yang dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait dimana

saran ini didasarkan pada hasil perhitungan terendah dari masing – masing jawaban responden pada setiap variabel.

1. Bagi Amanda Brownies

- a. Mengolah brownies dengan ditambah atau membuat resep baru agar brownies bisa lebih tahan lama walau tanpa menggunakan bahan pengawet
- b. Terus melakukan pengembangan topping baru untuk lebih menambah varian rasa dan juga menciptakan jenis brownies lainnya
- c. Memberikan briefing atau pelatihan kepada karyawan berkaitan dengan pelayanan terhadap pelanggan
- d. Lebih meningkatkan komunikasi kepada para pelanggan, bisa dengan cara memberikan tawaran kartu member agar mendapatkan potongan harga untuk meningkatkan ketertarikan pelanggan dalam melakukan pembelian ulang

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik maka disarankan peneliti selanjutnya seharusnya menggunakan seluruh segmen yang ada agar dapat yang diperoleh dapat bervariasi dan mungkin lebih akurat.
- b. Menambahkan dan memperbaiki instrumen penelitian dengan cara menambahkan jumlah indikator item pertanyaan dan menambah jumlah variabel seperti menambahkan variabel kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang dirasa yang belum digunakan dalam penelitian sekarang

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad Baihakki Zaini. 2013. Analisis Pagaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pasta Gigi Pepsodent di Wilayah Jakarta Timur). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Bukhari Muslim. 2010. Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Desain Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Dewi Kurniawati., Suharyono., Andriani Kusumawati. 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 14 No. 2 September 2014*
- Imam Ghozali. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang
- Indarwati. 2007. Hubungan Antara Corporate Social Responsibility ‘‘ Surabaya Green & Clean 2006’’ Yang Dilakukan PT Unilever Indonesia Tbk Dengan Citra Perusahaan. Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Jill, Griffin 2005. *Customer loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.*
Diterjemahkan oleh Dewi Kartini Yahya. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Phillip, 2007. “*Marketing An Introduction Edisi Delapan*”, Indeks, Jakarta.
- _____, 2009. “Manajemen Pemasaran 1”, Edisi ketiga belas, Jakarta, Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12.Jilid.
Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jakarta. PT.Indeks.
- Kotler, Philip,.Keller, Kevin Lane.2009, *Marketing Management 13th ed.* Prentice Hall, Pearson Educational International
- Ling Wang, Sirion Chaipoopirutana. 2014. *International Conference on Trends in Economics, Humalities and Management.* August 13-14, 2014. Pattaya.Tahiland
- Majid, Abdul, Suharto, 2009.“*Costumer Service Dalam Bisnis Jasa Dan Transportasi*”, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Mouren, Margaretha. 2004. "Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. iii, No. 3, halaman 289-308.
- Nguyen, Nha and Gaston Leblanc, 2006. "Contact Personnel, Physical Environment And Perceived Corporate Image Of Intangible Services By New Clients", *International Journal Of Service Industry Management*.
- Rosim. 2013. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Perusahaan, Promosi Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha (Studi Kasus Pada Produk Motor Yamaha Mio Soul Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta). Universitas Islam Negeri Hidayatullah. Jakarta
- Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. ALFABET. Bandung.
- Tjiptono. 2011. "Strategi Pemasaran", Andi, Yogyakarta,
- Umar, Husein. 2010. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Van Voorhis Carmen R. Wilson, Betsy L. Morgan. 2007. *Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Size*. *Psy Chi Journal of Undergraduate Research* Vol. 3 (2). P. 43 – 50.'
- http : www.topbrand-award.com diakses pada 30 Agustus 2014 pukul 20.45