

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian mengenai tipe loyalitas konsumen yang terdiri dari kesetiaan sikap dan kesetiaan perilaku pada konsumen produk Invictus di *official Store* Invictus Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Tipe loyalitas konsumen pada pengguna produk Invictus di *official store* Invictus Bandung lebih banyak konsumen yang memiliki tipe *latent loyalty*.
2. Konsumen dengan tipe *latent loyalty* menghayati bahwa faktor situasi yaitu seperti kemacetan menuju *official store* Invictus, perasaan tidak senang saat akan membeli, ataupun *shopkeeper* yang tidak ramah mempengaruhi mereka dalam melakukan pembelian berulang di *official store* Invictus.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk:

1. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan ruang lingkup yang lebih luas lagi, tidak hanya terbatas pada konsumen yang berada di Bandung saja tapi dapat dilakukan juga penelitian pada konsumen Invictus di luar Bandung karena Invictus sudah didistribusikan ke seluruh Indonesia dan agar semakin memperbaiki kualitas maupun pelayanan dari Invictus

sehingga dapat mengubah konsumen dengan tipe lain menjadi tipe true loyalty.

2. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sejenis pada konsumen produk Invictus dengan karakteristik sampel minimal pernah membeli produk Invictus lebih dari 3 kali karena produk yang terdapat di Invictus bermacam-macam dan dari hasil penelitian didapatkan rata-rata konsumen membeli 3 produk yang berbeda.
3. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian mengenai pengaruh usia tahap perkembangan terhadap tipe loyalitas konsumen.
4. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sejenis dengan membuat alat ukur mengenai data penunjang yang lebih spesifik dan disesuaikan dengan data sampel.
5. Kepada pengelola Invictus agar membuat *member card* bagi para konsumen karena *member card* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen dan dari hasil penelitian didapat bahwa konsumen menginginkan untuk dibuatkan member card karena dapat memudahkan mereka untuk mendapatkan informasi dan promo terbaru dari Invictus.
6. Kepada pengelola Invictus agar lebih mempromosikan *online shop* nya kepada konsumen produk Invictus dengan memberi tahu cara pembelian menggunakan *online shop* di *social media networking*, hal ini disarankan karena dari hasil penelitian didapatkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen yaitu kemacetan menuju *official store*

Invictus sangat berpengaruh kepada konsumen dalam melakukan pembelian berulang.

7. Kepada pengelola Invictus agar lebih banyak dalam memproduksi produk-produk untuk perempuan atau unisex, hal ini disarankan karena dari hasil penelitian didapatkan bahwa konsumen berjenis kelamin perempuan pun banyak yang membeli produk Invictus.