

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang “Pengaruh *Store Image* Terhadap Loyalitas Konsumen di Lotte Mart Bandung”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Store Image* (X) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) sebesar 34,3%, sedangkan pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati adalah sebesar 65,7%.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka peneliti memberikan beberapa saran kepada Lotte Mart Bandung:

- Dari kedua pengaruh hasil penelitian, maka pengaruh citra toko terhadap loyalitas pelanggan merupakan pengaruh yang signifikan, maka Lotte Mart Bandung harus terus meningkatkan citra tokonya dengan cara: mencari lokasi yang lebih strategis sehingga lebih mudah untuk menarik konsumen baru, menetapkan harga yang sesuai dengan mutu dari produk dan berdasarkan harga yang ditetapkan oleh para pesaing, menjaga kualitas dari produk dalam

arti produk tahan lama dan bebas dari kerusakkan, memberikan pilihan produk yang banyak sehingga memudahkan konsumen untuk mencari produk yang dibutuhkan, serta mempertahankan store image.

- Cara yang dapat digunakan untuk mempertahankan konsumen agar tetap loyal adalah dengan tetap memberikan kepuasan kepada konsumen, menjalin hubungan yang berkelanjutan dengan konsumen, memberikan penghargaan maksudnya adalah dengan memberikan potongan harga kepada konsumen yang membeli dalam jumlah banyak dan konsumen yang sering membeli di toko tersebut.