

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Konsumen yang puas disebabkan karena produk mainan yang dijual CV. X berkualitas (tidak cacat) dan dengan harga yang murah, konsumen mendapat keuntungan seperti mendapat sampel atau potongan harga, konsumen juga puas karena mendapat pelayanan yang ramah. Namun ada beberapa faktor yang dapat mengurangi kepuasan konsumen, diantaranya adalah belum adanya peraturan yang baku mengenai penggantian barang yang rusak atau dalam hal pemberian garansi dan pemasaran yang dilakukan CV. X masih bersifat pasif, hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya komunikasi dari CV. X kepada konsumennya untuk memberitahukan keberadaan produk baru.
2. Loyalitas merek konsumen CV. X ditunjukkan oleh adanya pembelian ulang, membeli lini produk lainnya, dan merekomendasikan CV. X kepada orang lain, namun umumnya responden belum menunjukkan kekebalan dari daya tarik pesaing.
3. Pengaruh dari kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek adalah sebesar 68,10% dan pengaruhnya adalah signifikan.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Ada baiknya perusahaan memberikan atau membuat prosedur yang resmi dalam pemberian garansi, seperti misalnya garansi hanya berlaku satu minggu setelah tanggal pembelian, atau garansi hanya diberikan di atas pembelian sejumlah tertentu.
2. Memberikan jasa pengantaran produk kepada konsumen yang membeli di atas nominal tertentu.
3. Membuat brosur atau surat penawaran yang dikirimkan kepada konsumennya dalam rangka memberitahukan dan menawarkan adanya produk baru, sehingga konsumen lebih tertarik untuk datang ke toko CV. X.
4. Memberikan jangka waktu pembayaran yang lebih lama terhadap konsumen yang membeli produk dalam jumlah besar.
5. Memberikan potongan harga terhadap konsumen yang membeli dalam jumlah besar.