

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dengan judul “PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN MEREK LEVI’S DI BANDUNG” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh variabel kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek di Bandung. Hal ini menandakan jika konsumen itu puas maka akan setia terhadap merek tersebut.
2. Dilihat dari Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Pengeluaran diketahui bahwa responden yang jenis kelamin pria sebanyak 116 (52,7%), sedangkan responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 104 (47,3%). Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin pria lebih sering memakai produk Levi’s.
3. Dilihat dari karakteristik responden berdasarkan Usia, Dari data yang telah diteliti, dapat diketahui bahwa responden yang berusia 19-30 lebih sering memakai produk Levi’s.

4. Dilihat dari karakteristik responden berdasarkan Pengeluaran, Dari sekian responden 220 dapat diketahui bahwa yang memiliki pengeluaran sebesar 1000000-149999 sebanyak 104 responden (47,3%), lebih sering memakai produk Levi's.
5. Dari hasil uji validitas, KK2, KK3, KK4, IB6, KK8, KK10, KK11, KK12 berada pada satu komponen yaitu komponen 1, sedangkan faktor kepuasan konsumen 1 (kk1), faktor kepuasan konsumen 5 (kk5), faktor kepuasan konsumen 7 (kk7), faktor kepuasan konsumen 9 (kk9), faktor kepuasan konsumen 13 (kk13), faktor kepuasan konsumen 14 (kk14), faktor kepuasan konsumen 15 (kk15), dibuang karena CFA-nya kurang dari 0.40 serta menyimpang dari komponen 1. Indikator kesetiaan merek yang terdiri dari faktor kepuasan merek 1 (km1), kepuasan merek 2 (km2) dan kepuasan merek 3 (km3) semua berada pada satu komponen yaitu komponen 2, sedangkan factor kesetiaan merek 4 (km4), kesetiaan merek 5 (km5), dibuang karena CFA-nya kurang dari 0.40 serta menyimpang dari komponen 2.
6. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan konsumen berpengaruh terhadap kesetiaan merek sebesar 21,0% dan sisanya 79,0% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis dapat memberikan ide atau masukan-masukan kepada Levi's Strauus n Co dalam memproduksi dan memasarkan produk Levi's, yaitu:

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disarankan bahwa model Levi's harus lebih menarik, dengan sentuhan warna dan model terbaru yang memberikan daya tarik terhadap konsumen.
2. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disarankan bahwa harga produk Levi's dapat sesuai dengan kualitas produk yang dikeluarkan sehingga konsumen dapat terpuaskan.
3. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disarankan bahwa Levi's store yang telah ada dibuat lebih menarik lagi, agar konsumen dapat tertarik untuk datang dan membeli produk Levi's.