

## **BAB V**

### **Kesimpulan Dan Saran**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka diambil beberapa kesimpulan sesuai rumusan masalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kualitas produk yang didalamnya diukur melalui 3 indikator yaitu kinerja, estetika dan kesesuaian. Indikator estetika memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator kinerja memperoleh skor yang paling rendah dengan kategori cukup baik. Namun secara umum semua indikator masuk dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kualitas produk sudah baik pada produk elzatta Bandung Indah Plaza.
2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepercayaan yang didalamnya diukur melalui 3 indikator yaitu integritas, kompetensi dan kosistensi. Indikator kompetensi memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori cukup baik, sedangkan indikator kosistensi memperoleh skor yang paling rendah dengan kategori cukup baik. Namun secara umum semua indikator masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kepercayaan cukup baik pada produk elzatta Bandung Indah Plaza.

3. Berdasarkan tanggapan responden mengenai loyalitas konsumen yang didalamnya diukur melalui 4 indikator yaitu pembelian ulang, merekomendasi ke orang lain, tidak berniat untuk pindah dan membicarakan hal positif. Indikator merekomendasikan memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator tidak berniat untuk pindah memperoleh skor yang paling rendah dengan kategori cukup baik. Secara umum semua indikator masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan loyalitas konsumen cukup baik pada produk elzatta Bandung Indah Plaza.
4. Baik secara simultan maupun secara parsial kualitas produk dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada produk Elzatta cabang Bandung Indah Plaza (BIP), dengan total kontribusi yang didominasi oleh kualitas produk dengan pengaruh positif signifikan dan dari kepercayaan dengan pengaruh positif signifikan sedangkan sisanya sebesar merupakan kontribusi atau pengaruh dari variabel lain diluar penelitian

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas peneliti ingin memberikan beberapa saran kepada pihak-pihak yang terlibat atas penelitian ini:

1. Dengan masih adanya permasalahan di lapangan mengenai kualitas produksi, Elzatta cabang Bandung Indah Plaza (BIP) perlu memperbaiki kinerja produk dengan cara meminimalisir kesalahan dalam proses produksi atau dengan cara memilih bahan yang lebih nyaman ketika di pakai.

2. kepercayaan yang masih berjalan cukup baik. Maka dari itu diharapkan perusahaan lebih mampu meyakinkan setiap pelanggan untuk tetap percaya dalam memilih produk dengan mengeluarkan produk yang maksimal Dan yang diharapkan konsumen dalam membeli lainnya.
3. Loyalitas Pelanggan yang masih berjalan cukup baik. Maka dari itu diharapkan perusahaan lebih mampu meyakinkan setiap pelanggan untuk tetap memilih produk elzatta sebagai pilihan dalam fashion yang digunakan dengan memberikan pelayanan yang maksimal Dan diharapkan pelanggan sehingga konsumen tidak berpindah ke produk lain.
4. Pengaruh antara kualitas produk dan kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan di Elzatta cabang Bandung Indah Plaza (BIP) bisa dibilang baik, pada kondisi ini bisa dimanfaatkan oleh perusahaan untuk memperhatikan segala unsur-unsur kualitas pelayan, brand, display dan kepuasan konsumen agar loyalitas konsumen di ELzatta ini bisa selalu meningkat.