BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian konsumen atas nilai Distro Arena Experience yang terdiri dari keseluruhan manfaat yang diterima dengan keseluruhan biaya yang dikorbankan untuk berbelanja termasuk dalam kategori cukup tinggi. Konsumen menilai bahwa saat berbelanja di distro Arena Experience Bandung mereka merasakan manfaat yang cukup, dilihat produk dari Arena Experience karena originalitas dan kualitas produknya.
2. Penilaian konsumen tentang citra Distro Arena Experience Bandung secara keseluruhan termasuk ada dalam kategori cukup baik. Hal ini tentunya harus dipertahankan bahkan harus ditingkatkan agar citra yang baik telah terbentuk dapat meningkat lagi.
3. Loyalitas konsumen Distro Arena Experience Bandung secera keseluruhan termasuk dalam kategori cukup tinggi. Dimana indikator melakukan pembelian ulang merupakan indikator yang mendapatkan nilai yang tinggi, sedangkan indikator merekomendasikan kepada orang lain, kebal terhadap produk pesaing, dan membeli diluar lini produk/jasa masuk dalam kategori cukup tinggi.

4. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh nilai pelanggan dan citra perusahaan. Hasil uji Simultan menunjukkan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} sehingga dapat disimpulkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari nilai pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan keseluruhan uraian pada bab sebelumnya maka penulis mencoba memberikan saran. Adapun saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Nilai pelanggan yang dirasakan pelanggan distro Arena Experience dirasa masih perlu ditingkatkan agar lebih baik lagi karena dalam kategori cukup tinggi. Untuk menambah nilai yang diberikan kepada pelanggan maka Arena Experience harus lebih memperhatikan biaya waktu yang harus dikeluarkan pelanggan, dengan mempermudah pelanggan untuk mendapatkan item yang mereka cari, dengan memperbaiki display produk pada Distro Arena Experience.
2. Arena Experience sekarang ini mempunyai citra yang cukup baik didunia fashion Bandung khususnya, ditandai dengan originalitas dari produk-produknya yang sudah dipercaya oleh para pelanggannya. Untuk lebih meningkatkan serta menjaga citra yang telah terbentuk diharapkan Arena Experience dapat memberikan kesan yang lebih baik lagi pada pelanggannya.
3. Loyalitas pelanggan Arena Experience dinilai sudah cukup tinggi, dan tentunya hal tersebut perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Karena tingkat persaingan didalam dunia fashion atau distro dan outlet dewasa ini semakin kompetitif. Oleh karena itu perlu ditingkatkan agar lebih tinggi lagi supaya loyalitas pelanggan dapat terjaga dengan baik, sehingga tingkat rekomendasi untuk mengajak orang lain berbelanja di distro Arena Experience akan semakin tinggi.

4. Secara keseluruhan pengaruh nilai dan citra perusahaan terhadap loyalitas mahasiswa dalam kategori cukup tinggi, hal ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk dapat meningkatkan nilai pelanggan serta citra Distro Arena Experience sehingga loyalitas yang tinggi dapat lebih tinggi lagi. Hasil tersebut pula dimungkinkan ada variabel lain yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa yang belum diteliti. Sehingga kedepannya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa.