BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas pelanggan Mezora di Balubur Town Square Bandung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa kualitas produk Mezora belum maksimal. Menurut tanggapan responden kualitas produk Mezora cenderung biasa-biasa saja hal ini dikarenakan produk Mezora tidak memiliki ciri (*feature*) produk yang membedakan antara produk Mezora dengan yang lain. Selain itu daya tahan serta estetika produk Mezora yang biasa-biasa saja menjadikan tanggapan responden terhadap kualitas produk Mezora diragukan oleh konsumen/responden.
2. Kepercayaan merek terhadap produk Mezora biasa-saja. Dapat diartikan konsumen masih sangat meragukan produk merek Mezora. Ini disebabkan karena merek Mezora belum terlalu banyak dikenal masyarakat sehingga persepsi konsumen terhadap merek Mezora adalah biasa-biasa saja, selain kurang percayanya konsumen terhadap Mezora factor lainnya adalah kualitas produk Mezora tidak sesuai dengan harapan konsumen sehingga konsumen merasa sedikit kecewa dengan hal tersebut.
3. Tanggapan responden mengenai Loyalitas Pelanggan Mezora belum loyal terhadap Mezora karena konsumen masih tertarik

Terhadap produk lain yang sejenis serta kurangnya kepercayaan terhadap merek produk Mezora membuat konsumen belum bisa loyal terhadap produk Mezora.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh penulis ingin memberikan saran kepada perusahaan agar menjadi pertimbanagn dalam menentukan kebijakan perusahaan:

1. Sebaiknya produk Mezora meningkatkan daya tahan serta desain produk agar kualitas produk dimata konsumen menjadi lebih baik sehingga keraguan terhadap produk Mezora berkurang.
2. Agar meningkatkan kepercayaan merek produk Mezora maka dapat dilakukan dengan memproduksi produk sesuai dengan harapan konsumen serta memberikan banyak pengenalan kepada konsumen tentang produk Mezora agar persepsi konsumen terhadap Mezora menjadi berubah.
3. Agar loyalitas pelanggan bisa tercapai maka sebaiknya Mezora harus meningkatkan kualitas produk serta meningkatkan kepercayaan merek terhadap produk Mezora sehingga konsumen merasa puas dengan produk Mezora dan tidak tertarik untuk membeli produk lain yang sejenis.