BAB 5
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan dengan menggunakan analisis *Structural Equation Model*, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan parfum Victoria Secret di Surabaya terbukti diterima.
2. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan parfum Victoria Secret di Surabaya terbukti diterima.
3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan parfum Victoria Secret di Surabaya terbukti diterima.
4. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan parfum Victoria Secret di Surabaya terbukti diterima.
5. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan parfum Victoria Secret di Surabaya terbukti diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan dapat diberikan beberapa rekomendasi yang berupa saran-saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dan bagi penelitian selanjutnya :

1. Saran bagi Manajemen Parfum "Victoria Secret" di Surabaya

a. Pada variabel Kualitas Produk, nilai rata-rata jawaban responden yang memiliki nilai terendah adalah indikator "Parfum Victoria Secret memiliki banyak varian aroma". Untuk itu, saran yang dapat

diajukan adalah manajemen parfum Victoria Secret diharapkan memperbanyak varian aroma parfum.

b. Pada variabel Citra Merek, nilai rata-rata jawaban responden yang memiliki nilai terendah adalah indikator "Toko Victoria Secret memiliki wiraniaga yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan" dan "Parfum Victoria Secret aman digunakan di kulit tipe apapun". Untuk itu, saran yang diajukan adalah manajemen parfum Victoria Secret diharapkan memberikan pelatihan kepada wiraniaga dalam menanggapi keluhan pelanggan dan senantiasa melakukan riset pembuatan parfum yang aman untuk segala tipe kulit.

c. Pada variabel Kepuasan Pelanggan, nilai rata-rata jawaban responden yang memiliki nilai terendah adalah indikator "Harapan pelanggan terpenuhi dan terpuaskan setelah menggunakan parfum Victoria Secret". Untuk itu, saran yang diajukan adalah manajemen parfum Victoria Secret harus berfokus pada pemenuhan ekspektasi terhadap pelanggan dengan cara melakukan riset langsung pada pelanggan yang membeli produk parfum Victoria Secret.

d. Pada variabel Loyalitas Pelanggan nilai rata-rata jawaban responden yang memiliki nilai terendah adalah indikator "Bila Victoria Secret meluncurkan produk baru pelanggan bersedia membelinya". Untuk itu, saran yang diajukan adalah manajemen parfum Victoria Secret harus mampu mendorong pelanggan parfum Victoria Secret agar pelanggan bersedia membelinya ketika muncul produk baru dengan cara memberikan promosi penjualan, seperti pemberian diskon, hadiah, dan lain-lain.

2.Saran bagi penelitian selanjutnya

Keterbatasan penelitian ini hanya menggunakan 4 variabel yaitu Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Untuk peneliti selanjutnya disarankan menambah variabel lain seperti harga, kepercayaan, dan niat pembelian.