

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Seperti yang telah dirumuskan di dalam BAB I, bahwa tujuan penelitian ini adalah; 1) Untuk mengetahui tanggapan pelanggan terhadap *brand image* Peter Says Denim, 2) Untuk mengetahui loyalitas konsumen Peter Says Denim, dan 3) Untuk membuktikan seberapa besar pengaruh *brand image* terhadap loyalitas konsumen Peter Says Denim di Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap pelanggan *clothing* Peter Says Denim di Kota Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan pelanggan terhadap *brand image* Peter Says Denim pada komponen *Corporate Image* (citra pembuat) dengan indikator kredibilitas perusahaan menunjukkan hasil dengan kategori “buruk”. Hal ini dikarenakan adanya masalah yang menimpa pemilik Peter Says Denim terkait kasus piutang dengan vendor. Namun, secara keseluruhan hasil perhitungan rata-rata item pada variabel *brand image* berada pada kategori “Baik” yang ditunjukkan pada rata-rata bobot sebesar 356.5 (71.30%).

2. Loyalitas konsumen Peter Says Denim adalah baik. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan persentase total skor variabel Loyalitas Konsumen sebesar 385.5 berada di antara interval 341-420. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Loyalitas Konsumen berada dalam kategori baik.
3. Hasil pengukuran besarnya hubungan antara variabel *brand image* dengan loyalitas konsumen, menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara *Brand Image* dengan loyalitas konsumen. Arahnya positif, ini berarti apabila *Brand Image* meningkat maka Loyalitas konsumen juga semakin meningkat. Terdapat pengaruh antara variabel *Brand Image* terhadap loyalitas konsumen, sebesar 45,0% dan sisanya 55,0% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor lain yang dimaksud adalah kualitas jasa.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Perusahaan harus mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan citra yang terbentuk untuk para konsumen Peter Says Denim, terutama kredibilitas perusahaan. Semakin buruk penilaian terhadap citra perusahaan maka akan berdampak buruk pada kemajuan perusahaan. Caranya Peter Says Denim harus menjaga nama baik perusahaan serta menjalin hubungan dan kerja sama yang baik dengan vendor.
2. Perusahaan perlu menyadari bahwa mempertahankan pelanggan jauh lebih baik dan menguntungkan dibanding mencari konsumen baru untuk dijadikan

pelanggan, oleh karenanya perusahaan perlu untuk mempertahankan dan bahkan lebih meningkatkan citra pembuat (*corporate image*). Caranya Peter Says Denim terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk serta selalu menanggapi keinginan konsumen.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

