

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Melalui hasil analisis data kuisioner pada data penelitian Pawon Bu Cetar Bogor, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa :

- 1) Berdasarkan hasil yang terdapat dalam penelitian, memperlihatkan bahwa variabel Citra Merek (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan pada Loyalitas Pelanggan (Y) Pawon Bu Cetar Bogor. Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila Citra Merek Pawon Bu Cetar meningkat maka Loyalitas Pelanggan akan meningkat pula, sebaliknya apabila Citra Merek Pawon Bu Cetar menurun maka akan terjadi penurunan pada tingkat loyaliyas pelanggan.
- 2) Berdasarkan hasil yang terdapat pada penelitian, memperlihatkan bahwa variabel *Brand Ambassador* (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan pada Loyalitas (Y) Pelanggan Pawon Bu Cetar Bogor. Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas *Brand Ambassador* Pawon Bu Cetar meningkat maka Loyalitas Pelanggan akan meningkat pula, sebaliknya apabila kualitas *Brand Ambassador* Pawon Bu Cetar menurun maka akan terjadi penurunan pada tingkat loyaliyas pelanggan.
- 3) Berdasarkan hasil yang terdapat pada penelitian, memperlihatkan bahwa variabel Citra Merek (X_1) dan *Brand Ambassador* (X_2) secara bersama sama atau simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada variabel Loyalitas Pelanggan (Y) restoran Pawon Bu Cetar Bogor. Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila Citra Merek dan kualitas *Brand Ambassador* Pawon Bu Cetar meningkat maka Loyalitas Pelanggan akan meningkat pula, sebaliknya apabila kualitas Citra Merek dan *Brand Ambassador* Pawon Bu Cetar menurun maka akan berpengaruh dengan tingkat loyaliyas pelanggan.
- 4) Berdasarkan hasil yang terdapat pada penelitian, dilihat dari t-hitung variabel Citra Merek (X_1) yakni sebesar 6,901 ini membuktikan bahwa variabel Citra Merek (X_1) memberikan pengaruh lebih besar dibanding variabel *Brand Ambassador* (X_2) yang berada di angka 3,818.

B. Saran

Melalui hasil analisis penelitian, penulis mencoba membagi saran kepada Pawon Bu Cetar Bogor sebagai bahan pertimbangan untuk mempertahankan serta meningkatkan loyalitas pelanggan dan juga saran bagi penelitian selanjutnya yaitu :

- 1) Menurut hasil yang terdapat pada penelitian, pada variabel Citra Merek yang dilakukan Pawon Bu Cetar Bogor dalam indikator tersebut diharapkan kepada pemilik Pawon Bu Cetar Bogor untuk dapat terus meningkatkan citra dalam bentuk fasilitas, keunikan restoran maupun produk kesukaan pelanggan Pawon Bu Cetar Bogor, karena dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap restoran Pawon Bu Cetar Bogor.
- 2) Menurut hasil terdapat pada penelitian, pada variabel *Brand Ambassador* yang ada di Pawon Bu Cetar Bogor dalam indikator tersebut diharapkan dari pihak Pawon Bu Cetar Bogor untuk memajukan kinerja *Brand Ambassador* untuk memberikan dorongan yang kuat kepada pelanggan setia Pawon Bu Cetar Bogor agar kembali bersantap di restoran Pawon Bu Cetar Bogor.
- 3) Dari hasil yang didapatkan dalam penelitian, diharapkan bagi penulis untuk mengimplementasikan hasil penelitian ini yang baik atau indikator pada variabel Citra Merek juga *Brand Ambassador* untuk menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.
- 4) Dari hasil yang didapatkan dalam penelitian, diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti dan memperluas variabel-variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini meskipun diobjek yang sama, namun peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel terbaru yang belum diteliti agar menjadi penelitian yang sempurna.
- 5) Dari hasil yang didapatkan dalam penelitian, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya untuk mempertimbangkan dan membandingkannya dengan penelitian lainnya. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.