

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan:

1. Variabel *Brand Image* tidak berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Pelanggan karena mutu produk yang kurang baik dan stabil sehingga penjualan produk MPM mengalami penurunan penjualan disamping memiliki kelebihan harganya yang murah dan sudah dikenal oleh masyarakat, *Brand Image* PT. Sumber Jayarona Abadi yang sudah dibangun sedemikian rupa dimata masyarakat dengan kelebihan harga yang murah, kemasan bagus dan merk terkenal tetapi terhalangi oleh mutu produknya yang tidak terjamin sehingga masyarakat mulai enggan untuk membeli produk MPM tercermin dari terjadinya penurunan omzet perusahaan setiap bulannya.
2. Variabel *Brand Trust* tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan jika dilihat dari hasil rekapitulasi kuisisioner dan jawaban kuisisioner terbuka karena mutu produk yang kurang terjamin sehingga meskipun responden mempercayai *Brand* MPM tersebut tetapi orang lain diluar responden yang disurvei tidak mempercayai *Brand* tersebut, responden mau merekomendasikan *Brand* MPM milik PT. Sumber Jayarona Abadi kepada orang lain karena stok barangnya yang selalu tersedia dan ragam barangnya yang lengkap tetapi karena mutu barangnya yang tidak terjamin maka orang lain mulai enggan untuk



membeli produk MPM yang terlihat dari penurunan omzet PT. Sumber Jayarona Abadi.

3. Variabel Kepuasan Konsumen Berpengaruh Signifikan terhadap loyalitas konsumen.

## 5.2 Saran

Berdasarkan Simpulan yang telah ditetapkan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti-peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel-variabel independen yang lain yang ada kemungkinan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sehingga tidak menutup kemungkinan dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.
2. Bagi perusahaan harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kepuasan konsumen karena variabel ini berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dan penting bagi kelangsungan hidup perusahaan agar tetap hidup.





## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. 2018. "Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, vol. 8, no. 2 Semarang
- Adiwidjaja dan Tarigan. 2017. "Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse". *Jurnal AGORA* vol. 5, no : 3
- Aeker dan Keller.2014. *Brand Utility*, Telaah Manajemen, Vol 1, Edisi 2, 2004, Semarang: CV Aneka Ilmu
- Azhari, Teddy. 2017. "Pengaruh *Experimental Marketing* dan *Brand Trust* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervining* di Bank BRI Syariah". Program *skripsi* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Batubara dan Nasionalita. 2016. "Pengaruh *Brand Trust* Indihome Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kota Bandung". *Jurnal E-Proceeding of Management*, vol. 3, no. 2 Bandung
- Buchari, Alma. 2012. "Manajemen Pemasaran & Pemasaran jasa". Bandung : CV Alfabeta
- Darwis, Edy Gufran. 2017. "Pengaruh *Brand Image* dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin Makassar". Program *Skripsi* Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Efendy dan Suryadinata. 2015. "Analisa Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty di Restoran D'Cost Surabaya". *Jurnal Universitas Kristen Petra Surabaya*
- Gadau, Matias. 2016. "Pengaruh *Brand Image* Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Produk *Body Mist The Body Shop* di Ambarukmo Plaza)". *Jurnal Universitas Sanata Darma*

- Hardiawan, Anandiya Cahya. 2013. “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* (Studi Pada Pengguna Situs Jual Beli *Online* Tokobagus.com)”. Program *Skripsi* Universitas Diponegoro
- Husodho, Widyaninggar. 2015. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Obyek Wisata Dumilah Water Park Madiun”. *Jurnal Equilibrium*, vol. 3,no. 2 Madiun
- Irnandha, Aris. 2016. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)”. *Skripsi* Universitas Negeri Yogyakarta
- Khoirista, Hendrawan dan Irul. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan FEDEX Express Surabaya)”. *Jurnal administrasi Bisnis*, vol. 25, no. 2
- Kumalasari, Putri. 2013. “Analisis Pengaruh *Brand Awareness* dan *Brand Image* Terhadap *Brand Equity* dan Dampaknya Pada Minat Beli Konsumen”. Program *skripsi* Universitas Diponegoro Semarang
- Lestari dan Yulianto. 2018. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & bakery Jl. S. Hatta B3 Jav. A, Kota Malang)”. *Jurnal Universitas Brawijaya*, vol. 54, no.1 Malang
- Lubis dan Andayani. 2017. “Pengaruh Kualitas pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sucofindo Batam”. *Journal of Businnes Administration*, vol.1, no.2
- Lusiana, Vera. 2015. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Larissa *Aesthetic Center* Semarang)”. Program *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Semarang



- Maskur, Qomariah, dan Nursaidah. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia* vol VI,no. 2 Universitas Muhammadiyah Jember
- Novia, Waskito, dan Khoirul . 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasar Tradisional Ngoronggo Kota Kediri” *Jurnal JIMEK* vol. 2, no. 1 Universitas Kediri
- Nurlaella, Qorry. 2017. “Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty pada Konsumen Tupperware di Kota Purworejo”. Program *Skrispsi* Universitas Muhammadiyah Purworejo
- Nurullaili. 2013. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 2, no. 1 Universitas Diponegoro Semarang
- Utomo, Ichsan Widi. 2017. “Pengaruh *Brand Image*, *Brand Awareness*, dan *Brand Trust* Terhadap *Brand loyalty* Pelanggan Online Shopping”. *Jurnal komunikasi*, vol. 8, no. 1
- Purbasari dan Purnamasari. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang”. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, vol. 2 42-54
- Putri, Waluyo, dan Kamidi. 2016. “Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan *Switching Barrier* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2015 Pengguna *Smartphone* Samsung). *Jurnal administrasi Bisnis* vol. 32, no. 1
- Putri, Yulia Larasati. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*”. *Jurnal Among Makarti*, vol. 10, no. 19



- Putro, Rizki Fajar. 2010. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pelanggan *Fixed-Wire Line Phone* di Surakarta)”. Program *Skripsi* Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Puong, Putri, dan Gumelar. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Salon dan SPA Yogyakarta”. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*
- Rahman, Saeful. 2016. “Uji Validitas dan Realibitas Instrumen Kelincahan *Balsom Agility Test* Untuk Atlet Sekolah Menengah Pertama Kelas Khusus Olahraga di Daerah Istimewa Yogyakarta”. Program *Skripsi* Universitas Negeri Yogyakarta
- Rizan, Rinjani, dan Desmonda. 2012. “Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* Terhadap Brand Loyalty The Botol Sosro”. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* vol. 3, no : 1
- Romadhoni, Muhammad. 2015. “Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) Terhadap Pengambilan Keputusan Pmebelian Sepatu *Nike* pada Mahasiswa FIK UNY”. Program skripsi Universitas Negeri Yogyakarta
- Schiffman dan Kanuk. 2012. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Qur’ani dan Eka Saputri. 2018. “Pengaruh *Brand Trust* dan *Customer Satisfaction* Produk *Go-Mobile* Terhadap *Customer Loyalty* Pada PT. Bank CIMB Niaga tbk”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (ALMANA)* vol. 2, no. 2
- Seftiani dan Risda. 2014. “Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Produk Terhadap Brand Prefrence dan Implikasinya Terhadap Minat Loyalitas (Studi Pada Konsumen The Body Shop di Kota Semarang)” *Jurnal Universitas Diponegoro Semarang*



- Sunarti, Dwi Aliyyah. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* vol. 51, no. 2
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Tjiptono, Fandy. 2018. “*Service Management* Mewujudkan Layanan Prima”. Yogyakarta : Andi Offset
- Wulansari, Oktavia. 2016. “Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Calzone di calzone Express Cabang Klitren, Yogyakarta”. Program *skripsi* Universitas Negeri Yogyakarta
- Yulim, Rosalia. 2017. “Pengaruh Dimensi Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Konsumen Shampoo Clear”. Program *Skripsi* Universitas Lampung

