

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas konsumen. Pengaruh ini memberikan kesimpulan bahwa loyalitas sangat penting dalam berlangsung di PT Citra Mandiri Distribusindo karena jika konsumen merasa puas, maka loyalitas konsumen di PT Citra Mandiri Distribusindo juga akan meningkat.
2. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas konsumen. Pengaruh ini memberikan kesimpulan bahwa semakin baik promosi yang diberikan oleh PT Citra Mandiri Distribusindo, maka loyalitas konsumen di PT Citra Mandiri Distribusindo juga akan meningkat.
3. Variabel kepuasan konsumen dan promosi berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap variabel loyalitas konsumen. Pengaruh ini memberikan kesimpulan bahwa konsumen yang merasa puas dengan promosi yang ditawarkan oleh PT Citra Mandiri Distribusindo, maka loyalitas konsumen di PT Citra Mandiri Distribusindo juga akan meningkat.

## 5.2 Saran

1. Kepuasan konsumen dan promosi berpengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen. Oleh karena itu bagi perusahaan yang ingin meningkatkan loyalitas konsumen perlu memperhatikan konsumen dalam segi kepuasan konsumen dan promosi.
2. Loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kepuasan konsumen dan promosi sebesar 58,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen seperti pembelian ulang, rasa suka yang besar pada merek, ketetapan pada merek, perekomendasi merek dan lain sebagainya.
3. Meningkatkan kepuasan konsumen dan promosi, sehingga bisa membantu perusahaan untuk meningkatkan loyalitas konsumen dengan cara melakukan promosi kepada konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen, jika konsumen merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan maka dapat akan menciptakan loyalitas.