

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka penulis menyimpulkan beberapa hal seperti berikut:

1. Kualitas produk dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap Loyalitas pelanggan. Dengan demikian, jika Kualitas produk dan citra merek meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat.
2. Pelanggan setuju bahwa Kualitas Produk yang diberikan oleh *KOI Thé* di Neo Soho Mall Jakarta sudah baik.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa hal yang disarankan peneliti. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk yang diberikan oleh *KOI Thé* sudah baik, namun walaupun demikian *KOI Thé* harus terus mempertahankan citra rasa dari setiap minumannya agar dapat mempertahankan loyalitas para pelanggannya. Selain itu *KOI Thé* juga harus terus berinovasi mengeluarkan produk yang unik dan berbeda dibandingkan para pesaing-pesaingnya.
2. *KOI Thé* di Neo Soho Mall Jakarta harus terus mempertahankan dan mengembangkan citra merek yang baik kepada setiap pelanggan yang datang untuk membeli minumannya, agar loyalitas pelanggan dapat terus terjaga.
3. *KOI Thé* di Neo Soho Mall Jakarta harus mempertahankan loyalitas dari setiap pelanggannya dengan cara menciptakan suatu *loyalty member* yang memberikan suatu keuntungan bagi setiap pelanggan setianya.