

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV mengenai pengaruh ekuitas merek dan *word of mouth* terhadap loyalitas pelanggan Citra *Hand & Body Lotion*, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ekuitas merek, *word of mouth* dan loyalitas pelanggan Citra *Hand & Body Lotion* masuk kedalam kategori tinggi. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan variabel ekuitas merek sebesar 4,17, karena pelanggan Citra *Hand & Body Lotion* memiliki kesadaran merek, asosiasi merek, persepsi kualitas, serta loyalitas merek yang tinggi terhadap produk Citra *Hand & Body Lotion*. Skor rata-rata variabel *word of mouth* adalah sebesar 4,17, karena pada pelanggan Citra *Hand & Body Lotion* terdapat tindakan penyedia informasi apapun terkait produk Citra *Hand & Body Lotion* oleh konsumen kepada konsumen lain yang tinggi. Dan skor rata-rata variabel loyalitas pelanggan adalah 3,80, yang berarti komitmen pelanggan terhadap produk Citra *Hand & Body Lotion* tinggi, yang dapat dilihat berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang positif.
2. Ekuitas merek mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Citra *Hand & Body Lotion* masuk kedalam kategori

tinggi. Hal ini berarti bahwa variabel ekuitas merek mempunyai peranan yang penting dalam menunjang loyalitas pelanggan Citra *Hand & Body Lotion*. Dan setiap terjadi peningkatan atau penurunan ekuitas merek akan mempengaruhi besarnya loyalitas pelanggan.

3. *Word of mouth* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Citra *Hand & Body Lotion* masuk kedalam kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa *word of mouth* mempunyai peranan yang penting dalam menunjang loyalitas pelanggan Citra *Hand & Body Lotion* masuk kedalam kategori tinggi. Dan setiap terjadi peningkatan atau penurunan tingkat *word of mouth* akan mempengaruhi besarnya loyalitas pelanggan.
4. Pengujian secara bersama-sama menunjukkan bahwa ekuitas merek dan *word of mouth* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Citra *Hand & Body Lotion*. Artinya setiap terjadi peningkatan atau penurunan ekuitas merek dan *word of mouth* secara bersama-sama akan mempengaruhi besarnya tingkat loyalitas pelanggan Citra *Hand & Body Lotion*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dari penelitian ini, penulis merasa perlu menuliskan beberapa saran berkenaan dengan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Kepada PT. Unilever perlunya menciptakan kesadaran merek, asosiasi merek, persepsi merek dan loyalitas merek terhadap para pelanggan Citra *Hand & Body Lotion*, untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan. Perumusan ekuitas

merek yang lebih terarah (jelas), spesifik, efektif dan efisien terhadap segmen dan target pasar *Hand & Body Lotion* yang tepat akan sangat bermanfaat dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Citra *Hand & Body Lotion* khususnya dalam bidang produksi supaya mengutamakan mutu dan kualitas dari produksi yang dihasilkan.

2. Hendaknya perusahaan lebih meningkatkan lagi faktor-faktor yang mendorong terjadinya komunikasi *word of mouth* yang positif seperti merespon dengan cepat dan efektif setiap keluhan pelanggan dan mengantisipasi jangan sampai keluhan-keluhan tersebut disalurkan ke ruang publik lewat media cetak, elektronik dan media sosial.
3. Bagi penelitian mendatang, hendaknya instrumen penelitian lebih diperdalam dan dikembangkan lagi, variabel-variabel yang akan diteliti lebih diperbanyak sehingga kemampuan mengukurnya lebih baik.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu objek yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang dijadikan obyek penelitian adalah mahasiswi dengan jumlah sampel sebanyak 116 responden. Untuk penelitian selanjutnya objek yang diteliti diharapkan lebih luas agar hasil dari penelitian menjadi lebih baik, misalnya dengan menambahkan responden seperti masyarakat yang menggunakan produk Citra *Hand & Body Lotion*.