

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya mengenai topik penelitian ini yaitu Analisis Kepuasan Pelanggan Produk *Fashion* UNIQLO dan pengujian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin buruk kualitas produk yang ditawarkan UNIQLO kepada konsumennya, maka akan semakin meningkatnya ketidakpuasan pelanggan produk *fashion* UNIQLO dalam membeli produk *fashion* UNIQLO. Hal ini tidak sejalan dengan hipotesis yang dibuat peneliti.

Pada variabel citra merek memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, peningkatan citra merek yang diberikan UNIQLO kepada konsumennya akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk *fashion* UNIQLO saat membeli produk UNIQLO. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat peneliti.

Pada variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang UNIQLO berikan kepada konsumennya, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan produk *fashion* UNIQLO saat membeli produk UNIQLO. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat peneliti.

5.2 Saran

Dari hasil pembahasan dan uraian kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pada variabel kualitas produk, berdasarkan hasil penelitian ini menyebutkan bahwa tidak berpengaruhnya kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk *fashion* UNIQLO peneliti menyarankan kepada perusahaan UNIQLO agar memperhatikan kualitas produknya, dengan cara menciptakan produk *fashion* UNIQLO

cocok untuk digunakan diberbagai aktifitas sehingga nantinya perusahaan akan mendapatkan kepuasan pelanggan yang dapat digunakan dalam melakukan persaingan usaha melawan pesaingnya. Pada variabel citra merek, mengingat hasil dalam penelitian ini ialah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maka peneliti menyarankan kepada perusahaan UNIQLO agar terus meningkatkan citra merek pada produknya, dengan cara secara terus memberikan citra merek yang positif dibenak konsumen sehingga nantinya perusahaan akan mendapatkan kepuasan pelanggan dari konsumennya yang dapat digunakan dalam melakukan persaingan usaha dalam melawan pesaingnya. Pada variabel kualitas pelayanan mengingat hasil dalam penelitian ini ialah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maka peneliti menyarankan kepada perusahaan UNIQLO agar meningkatkan kualitas pelayanannya, dengan cara secara terus memberikan pelayanan yang baik maupun memiliki tempat belanja yang aman serta nyaman sehingga nantinya perusahaan akan mendapatkan kepuasan pelanggan dari konsumennya agar dapat digunakan dalam melakukan persaingan usaha dalam melawan pesaingnya.

2. Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya jika tertarik akan membahas mengenai kepuasan pelanggan diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat mengambil dan mengembangkan variabel lain, diluar variabel yang diambil oleh peneliti agar dapat bervariasi dalam menambah wawasan dengan mengetahui pengaruh terhadap kepuasan pelanggan lebih mendalam untuk kesempurnaan secara menyeluruh pada penelitian.