

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Brand Equity* tidak memiliki nilai pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Campina Ice Cream Industry Tbk – cabang Kota Jambi karena nilai signifikansi $0.429 > 0.05$.
2. *Service Quality* memiliki nilai pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Campina Ice Cream Industry Tbk – cabang Kota Jambi karena nilai signifikansi $0.002 < 0.05$.
3. *Brand Equity* memiliki nilai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Campina Ice Cream Industry Tbk – cabang Kota Jambi karena nilai signifikansi $0.001 < 0.05$

4. *Service Quality* memiliki nilai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Campina Ice Cream Industry Tbk – cabang Kota Jambi karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$
5. Kepuasan Pelanggan memiliki nilai pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Campina Ice Cream Industry Tbk – cabang Kota Jambi karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$
6. Kepuasan Pelanggan memiliki nilai pengaruh positif dan signifikan dalam memediasi hubungan antara *Brand Equity* dan *Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Campina Ice Cream Industry Tbk – cabang Kota Jambi karena nilai nilai t hitung $9.007 > t$ tabel 1.995

6.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disampaikan beberapa saran berdasarkan dari hasil penelitian sebagai berikut :

1. Campina dinilai tidak dapat diasosiasikan sebagai produk dengan harga yang cocok untuk menengah kebawah. Sehingga Campina dalam hal pemberian

harga terhadap produknya dapat memberikan harga yang lebih murah dan terjangkau untuk menengah kebawah.

2. PT Campina Ice Cream Industry Tbk dapat mempertahankan dari segi memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang ada bahkan dapat juga melakukan inovasi yang lebih baik agar nilai kualitas pelayanan dapat semakin sempurna.
3. PT Campina Ice Cream Industry Tbk. Kota Jambi dapat memberikan biaya subsidi listrik bisa diperhitungkan untuk diberikan agar pelanggan yang berjualan lebih merasa terbantu dengan adanya biaya subsidi tersebut dalam operasional penjualan es krim Campina di toko mereka.