BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kategorisasi yang dilakukan, secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas subjek memiliki tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi, dengan kecenderungan yang seragam pada setiap aspek. Pada aspek melakukan pembelian berulang secara teratur, responden menunjukkan kecenderungan yang tinggi dalam mempertahankan pola pembelian yang konsisten. Hal serupa juga terlihat pada aspek melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa serta kecenderungan untuk merekomendasikan produk kepada orang lain, di mana mayoritas responden menunjukkan tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi. Selanjutnya pada aspek kekebalan terhadap daya tarik produk sejenis dari pesaing, juga juga ditemukan kecenderungan yang dominan pada kategori tinggi. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa aspek loyalitas pelanggan yang paling dominan adalah aspek melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa dan merekomendasikan kepada orang lain.

B. Saran

1. Bagi Subjek

Bagi pelanggan yang menggunakan produk pro vape store untuk memberikan nilai tambah baik positif maupun negatif, masukan dari pelanggan sangat penting untuk membantu toko meningkatkan kualitas pelayanannya, Program ini tidak hanya memberikan keuntungan bagi konsumen tetapi juga membantu toko memahami preferensi pelanggan. Jika mengalami masalah dengan produk atau pelayanan, sampaikan keluhan dengan jelas dan konstruktif. Ini akan membantu toko memperbaiki layanan dan memberikan solusi yang memuaskan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya apabila tertarik melakukan penelitian dengan topik yang sama diharapkan dapat meneliti subjek yang berbeda agar mendapatkan data penelitian yang lebih sesuai dengan permasalahan yang sedang dikaji. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan variasi subjek penelitian dengan memperluas subjek penelitian tidak hanya di satu wilayah dan jumlah sampel yang lebih besar juga untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.