

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis korelasi *product moment (pearson correlation)*, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang lemah antara kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada pelanggan Mixue Ice Cream and Tea di Yogyakarta dengan besaran kontribusi variabel kepercayaan konsumen sebesar 16,1%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan konsumen pada pelanggan maka semakin tinggi pula loyalitas konsumen, sebaliknya semakin rendah kepercayaan konsumen maka semakin rendah pula loyalitas konsumen pada pelanggan. Loyalitas konsumen pada pelanggan Mixue Ice Cream and Tea di Yogyakarta termasuk dalam kategori sedang dan kepercayaan konsumen juga dalam kategori sedang, sehingga dapat diharapkan untuk tetap meningkatkan kepercayaan konsumen agar pelanggan lebih loyal dalam melakukan pembelian di Mixue Ice Cream and Tea Yogyakarta. Pada penelitian ini telah menjawab rumusan masalah dan juga telah membuktikan hipotesis yang dibuat pada penelitian ini.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada pelanggan Mixue Ice Cream and Tea di Yogyakarta sehingga dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen sangat penting pada kesuksesan sebuah merek atau perusahaan untuk dapat bersaing dengan kompetitor. Oleh karena itu, diharapkan perusahaan dapat fokus untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Perusahaan dapat melakukan promo pembelian seperti mendapatkan *free* produk untuk setiap 10 kali pembelian, memastikan bahwa produk memenuhi standar kualitas tinggi, proses pembelian yang mudah, sehingga akan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus dalam jangka waktu panjang.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini, peneliti hanya mengambil sampel dari satu cabang Mixue yang ada di Yogyakarta. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah sampel dari beberapa cabang Mixue lainnya. Dalam proses pengambilan data khusus diharapkan peneliti selanjutnya mampu menggali lebih dalam terhadap fenomena loyalitas konsumen yang lebih *up to date* seiring dengan perkembangan jaman.