

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian pustaka dan deskripsi hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara citra merek dengan kepuasan pelanggan pada warga RT. 001 RW. 010 Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya, Depok II Tengah. warga yang mempunyai persepsi yang baik terhadap suatu merek maka akan semakin tinggi tingkat kepuasannya, sebaliknya jika persepsi tersebut kurang baik terhadap suatu merek maka akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan pada warga RT. 001 RW. 010 Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya, Depok II Tengah ditentukan oleh citra merek sebesar 16,73% dan sisanya sebesar 83,27% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti kualitas produk, harga, citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan komunikasi.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara citra merek dengan kepuasan pelanggan pada warga RT. 001 RW. 010 Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya, Depok

II Tengah. Hal ini membuktikan bahwa citra merek merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini adalah Acer harus dapat menanamkan persepsi citra mereknya dengan baik, sehingga dapat merangsang timbulnya kepuasan pelanggan.

Apabila citra merek yang dimiliki pihak Acer tidak dipersepsikan dengan baik, maka akan menimbulkan perbedaan dalam menyesuaikan harapan antara pelanggan, dalam hal ini warga dengan pihak Acer dan pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan pelanggan pada warga.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan adalah:

1. Sebaiknya perusahaan dalam hal ini pihak Acer harus dapat mempersepsikan citranya yang positif dengan baik di benak konsumennya, sehingga dapat memberikann kepuasan kepada pelanggannya yang berujung pada loyalitas nantinya.
2. Sebaiknya Acer harus menjaga dan mempertahankan posisi produknya di benak konsumennya dengan terus menjaga hubungan dengan pembelinya baik sebelum maupun sesudah pembelian.
3. Acer harus tetap mendengarkan setiap saran dan kritik dari para pelanggan loyal nya yang telah puas dengan produk Acer.