

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikumpulkan di bab sebelumnya, maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara *customer bonding* terhadap loyalitas konsumen produk MS. Glow di Desa Cupak.
2. Terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara *customer experience* terhadap kepuasan konsumen produk MS. Glow di Desa Cupak.
3. Terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas produk MS. Glow di Desa Cupak.
4. Terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara *customer bonding* terhadap kepuasan konsumen produk MS. Glow di Desa Cupak.
5. Terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara *customer customer* terhadap kepuasan konsumen produk MS. Glow di Desa Cupak.
6. Tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara *customer bonding* terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada konsumen produk MS. Glow di Desa Cupak.
7. Tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara *customer experience* terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada konsumen produk MS. Glow di Desa Cupak.

## 1.2 Saran

Untuk meningkatkan loyalitas konsumen produk MS. Glow di Desa Cupak disarankan kepada pembeli sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan loyalitas konsumen maka perlu ditingkatkan rasa suka yang besar kepada konsumen, dengan cara:
  - a. tingkatkan rasa senang konsumen menggunakan produk MS. Glow
  - b. jadikan MS. Glow produk scincere yang cocok bagi konsumen
  - c. tingkatkan kesukaan konsumen dari kualitas MS. Glow
2. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen maka perlu ditingkatkan kepuasan terhadap kualitas produk yang dibeli, dengan cara:
  - a. Membuat konsumen terus menggunakan MS. Glow
  - b. Membuat konsumen selalu percaya diri menggunakan MS. Glow
  - c. Membuat konsumen merasa puas dengan hasil memakai MS. Glow
3. Untuk meningkatkan *customer bonnding* maka perlu ditingkatkan komunitas pemakai MS. Glow, dengan cara:
  - a. Membuat komunitas pemakai MS. Glow di lingkungan kerja
  - b. Membuat komunitas pemakai MS. Glow di lingkungan teman
  - c. Membuat komunitas pemakai MS. Glow sesuai jenis kulit
4. Untuk meningkatkan *customer experience* maka perlu ditingkatkan tindakan nyata, dengan cara:
  - a. Memakai MS. Glow membuat konsumen terikat
  - b. Buatlah konsumen enggan lagi memakai produk lain
  - c. Buatlah konsumen lebih percaya terhadap MS. Glow