# BAB 5

# SIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Simpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang positif dan siginifikan antara variabel kualitas produk terhadap proses pengambilan keputusan konsumen.
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku industri periklanan terhadap proses pengambilan keputusan konsumen memiliki hubungan akan tetapi pengaruhnya tidak signifikan.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara proses pengambilan konsumen terhadap loyalitas pelanggan.
4. Pengaruh secara bersama – sama antara kualitas produk dan faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku pasar industri periklanan terhadap proses pengambilan keputusan konsumen tidak signifikan sekalipun memiliki hubungan yang positif.
5. Pengaruh secara bersama antara kualitas produk dan faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku pasar industri periklanan terhadap loyalitas pelanggan melalui proses pengambilan keputusan konsumen tidak signifikan sekalipun memiliki hubungan yang positif.

## 5.2 Saran

Dari hasil analisa dan pembahasan diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan kepada PT ACC adalah sebagai berikut:

1. memperbaiki kecepatan dalam menanggapi keluhan pelanggan.
2. meningkatkan kegiatan promosi mengenai perusahaan dengan cara menyebar informasi tentang perusahaan kebanyak tempat serta di beberapa website local.
3. Mempertahankan factor unggul yang ada seperti penanganan yang baik terhadap keluhan konsumen, dibenahi oleh perusahaan dari awal hingga selesai, dan memproduksi sesuai pesanan yang diharapkan oleh konsumen (dari segi desain yang serupa dan bahan yang sesuai harapan) dengan begitu akan menciptakan loyalitas konsumen terhadap perusahaan.
4. Menempatkan logo perusahaan di sudut – sudut produk yang dihasilkan sebagai bentuk dari promosi perusahaan.