

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam bagian pembahasan dan analisis, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keberagaman Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai *original sample estimate* Keberagaman Produk terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Gunawan, Hartono, dan Kustiyah 2021) yang menyatakan bahwa Keberagaman Produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dikarenakan dengan adanya Keberagaman Produk yang ditawarkan oleh perusahaan akan membuat pelanggan melakukan pembelian secara berulang.
2. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai *original sample estimate* Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. Dalam hal ini promosi yang dilakukan oleh perusahaan melalui media sosial milik perusahaan ataupun milik pribadi idola naungan agensi perusahaan mampu menciptakan daya tarik dan minat beli pelanggan pada produk *merchandise* KPOP yang ditawarkan.

3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai *original sample estimate* Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan dapat memberikan dampak positif yaitu terjalinnya hubungan baik antara pelanggan dengan perusahaan, dampak pembelian ulang dan menciptakan Loyalitas Pelanggan.
4. Keberagaman Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai *original sample estimate* Keberagaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil tersebut didukung oleh penelitian (Rohman dan Marlina 2021) yang menyatakan bahwa Keberagaman Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
5. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai *original sample estimate* Keberagaman Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Seiring bertambahnya jumlah produk yang dipromosikan, maka peran produk dapat diperluas untuk memberikan rasa puas yang dapat menarik perhatian pelanggan.
6. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dalam memediasi Keberagaman Produk terhadap Loyalitas Pelanggan. Ketika seorang pelanggan melakukan pembelian terhadap keberagaman produk yang ditawarkan dan merasakan kepuasan atas pengalaman berbelanja maka akan menimbulkan rasa loyalitas pelanggan.

7. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dalam memediasi Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. Ketika seorang pelanggan merasakan kepuasan terhadap promosi yang dilakukan dan merasakan keterikatan dengan produk yang dijual maka akan tercipta rasa loyal pada pelanggan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa masukan yang bermanfaat dan dapat digunakan serta berkaitan dengan Keberagaman Produk, Promosi, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan dimasa yang akan datang yakni sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Dari penelitian yang telah dilakukan diharapkan perusahaan dapat melakukan pembaruan Keberagaman Produk sehingga produk yang ditawarkan semakin menarik perhatian pelanggan. Perusahaan harus bisa berinovasi dan kreatif dalam melakukan promosi. Sehingga pelanggan akan terus merasakan kepuasan dengan promosi yang dilakukan dan produk yang ditawarkan. Dengan begitu, rasa loyal yang dimiliki pelanggan akan terus bertahan dalam jangka waktu yang lama.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti dapat memperhatikan populasi yang akan diteliti dan memperbaiki sampel penelitian agar menghasilkan hasil yang memuaskan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan atau mengubah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian

ini, seperti Harga, *Brand Ambassador*, *online customer review* atau lain sebagainya.

