

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan terhadap kualitas produk minyak goreng Filma dapat disimpulkan cukup baik. Dimensi *performance* menjadi dimensi yang dinilai tinggi oleh responden dengan item kejernihan warna minyak goreng Filma. Warna yang ditampilkan sangat jernih, hal ini dapat terlihat dari skor tertinggi yang diperoleh item tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kejernihan warna minyak goreng Filma lebih jernih dibandingkan dengan kejernihan warna minyak goreng merek lain. Selain itu, untuk dimensi terendah terdapat pada dimensi *feature* dengan item kelengkapan informasi kandungan gizi. Hal ini disebabkan, responden menganggap informasi yang ditampilkan mengenai kelengkapan informasi kandungan gizi masih kurang dengan yang ditampilkan oleh minyak goreng merek lain.
2. Tanggapan terhadap harga minyak goreng Filma dapat disimpulkan cukup baik. Kesesuaian harga dengan kemampuan daya beli merupakan item yang dinilai paling tinggi oleh responden hal ini sesuai dengan skor yang diperoleh pada item tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden menganggap harga yang ditawarkan minyak goreng Filma sudah sesuai dengan kemampuan daya beli responden. Sedangkan item kesesuaian harga

dibandingkan dengan merek lain mendapat penilaian rendah dari responden hal ini dapat dilihat dari skor yang diperoleh item tersebut, rendahnya penilaian responden terhadap harga minyak goreng Filma dibandingkan dengan merek lain dapat disebabkan karena dari beberapa jenis kemasan, harga minyak goreng Filma menawarkan harga lebih tinggi dibandingkan dengan merek lain.

3. Tingkat loyalitas pelanggan minyak goreng Filma dapat disimpulkan bahwa minyak goreng Filma memiliki pelanggan yang cukup setia, hal ini terlihat dari 70 orang pelanggan sebanyak 25 orang yang termasuk kategori *client*, termasuk kedalam kategori *advocates* yaitu sebanyak 17 orang dan sebanyak 28 orang termasuk ke dalam kategori *partners*.
4. Kualitas produk yang terdiri dari *performance*, *reliability*, *feature*, *conformance*, *durability*, *aesthetics* dan *perceived quality* sangat kuat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan atau dengan kata lain dengan adanya kualitas produk yang kuat akan merupakan salah satu pendukung terciptanya loyalitas pelanggan. Karena kualitas produk merupakan bagian dari atribut produk yang memberikan pengaruh langsung terhadap kinerja produk yang dapat mendekatkan pada nilai dan kepuasan pelanggan dan sedikit demi sedikit menciptakan loyalitas pelanggan.
5. Harga memiliki pengaruh yang sangat kuat untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Dengan melakukan penyesuaian harga dengan manfaat yang dirasakan, harga dengan daya beli dan harga dibanding dengan merek lain

diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang akan berdampak pada loyalitas pelanggan minyak goreng Filma.

6. Secara bersama-sama kualitas produk dan harga memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap loyalitas pelanggan. Secara individu kualitas produk berpengaruh lebih besar dibandingkan dengan harga terhadap loyalitas pelanggan, hal tersebut disebabkan oleh pelanggan yang loyal akan suatu produk cenderung tidak akan terpicat oleh merek lain, walaupun harga dari merek lain dianggap lebih rendah.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, yang menjadi rekomendasi dalam pembentukan loyalitas pelanggan minyak goreng Filma melalui kualitas produk dan harga adalah sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan kualitas produk yang dimiliki minyak goreng Filma, *feature* yang kurang memperoleh tanggapan dari responden yaitu kelengkapan informasi kandungan gizi. Dengan demikian diharapkan minyak goreng Filma dapat mengambil suatu perubahan, dengan melengkapi informasi mengenai kandungan gizi yang terdapat dalam minyak goreng Filma di setiap kemasan yang di pasarkan. Hal ini perlu dilakukan untuk menanggapi apa yang dipandang konsumen belum terlengkapi pada minyak goreng Filma
2. Berkaitan dengan harga minyak goreng Filma, yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah kesesuaian harga yang ditawarkan minyak goreng Filma dibandingkan dengan minyak goreng merek lain. Yang dapat dilakukan

perusahaan adalah dengan memberikan kualitas produk yang sesuai dengan harga yang ditawarkan, karena harga jual yang ditawarkan mencerminkan kualitas produk yang diberikan.

3. Terdapat kecenderungan responden yang membeli minyak goreng adalah para Ibu-ibu yang ingin memperoleh keuntungan lain dari membeli produk minyak goreng. Dengan demikian, diharapkan perusahaan-perusahaan minyak goreng bermerek memberikan keuntungan-keuntungan lain, seperti memperoleh daftar harga minyak goreng ter *up date* di swalayan atau supermarket-supermarket terdekat, jika membeli produk minyak goreng bermerek akan mendapatkan *souvenir*, potongan harga atau diskon apabila membeli lebih dari satu atau dua kemasan. Dengan begitu diharapkan dapat terjalin komunikasi dua arah antara pengguna dengan merek.

