



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB 5

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Dari hasil analisis yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### 5.1.1 Simpulan Penelitian

1. Terdapat pengaruh penggunaan *social media twitter* sebagai alat promosi terhadap loyalitas pelanggan Fred Perry Plaza Indonesia sebesar 30,2 %, sedangkan 69,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Hal ini terbukti bahwa, *social media twitter* sebagai alat promosi dibutuhkan pelanggan untuk mendapatkan informasi seputar produk – produk Fred Perry Indonesia, terutama seputar produk – produk terbaru.
2. *Social media twitter* sebagai alat promosi memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Fred Perry Plaza Indonesia yaitu ( $0,000 < 0,10$ ). Hubungannya bersifat cukup kuat dan searah sebesar 0,549 terhadap loyalitas pelanggan.
3. Informasi seputar produk baru yang *up to date* yang disampaikan melalui akun twitter Fred Perry Indonesia (@FredPerryId) dinilai sudah berhasil dan baik, sehingga pada penelitian ini mempengaruhi pelanggan untuk menjadikan Fred Perry sebagai brand favorit pelanggan dan pelanggan membeli produk Fred Perry di Plaza Indonesia secara berulang.

## 5.2 Saran

Dari kesimpulan yang diuraikan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

### 5.2.1 Saran Praktis

1. Sebaiknya, Fred Perry Indonesia lebih mendengarkan lagi masukan dan saran yang sering diberikan oleh pelanggan Fred Perry melalui akun twitter @FredPerryId. Fred Perry Indonesia diharapkan lebih meningkatkan lagi kepekaannya terhadap saran yang diberikan oleh pelanggan untuk dijadikan perubahan ke arah yang lebih baik oleh Fred Perry Plaza Indonesia dan meresponnya secara cepat.
2. Fred Perry juga sebaiknya lebih meningkatkan promosi untuk produk lainnya *selain Tennis Shirt*, karena dilihat dari penelitian ini pelanggan lebih sering membeli *Tennis Shirt* yang menjadi andalan *brand* Fred Perry. Hal ini dilakukan agar pelanggan loyal terhadap *brand* dan juga terhadap semua produk yang ada di *Fred Perry Plaza Indonesia*.

### 5.2.2 Saran Akademis

1. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya penelitian dilakukan tidak hanya dengan satu perusahaan saja, melainkan membandingkan perusahaan yang mewakili sebuah industri sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan ke beberapa industri sejenis.

2. Selain menyebarkan kuesioner secara tradisional, penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan kombinasi antara penyebaran kuesioner tradisional dan penyebaran kuesioner secara *online*.