

BAB V SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

- 1) Mayoritas Pelanggan roti gepeng ZB di Kecamatan Bekasi Timur mayoritas berjenis kelamin perempuan, berada pada usia (39–50 tahun), dengan pendidikan terakhir SMA/SMK, dengan pekerjaan utama ibu rumah tangga, dan memiliki pendapatan kurang dari Rp3.000.000,00 per bulan.
- 2) Piramida tingkat loyalitas pelanggan roti gepeng ZB menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pelanggan roti gepeng ZB berada pada kategori tinggi, didominasi oleh pelanggan dalam kategori *committed buyer dan liking the brand*, disusul oleh *satisfied buyer*, sementara *habitual buyer dan switcher buyer* jumlahnya lebih sedikit.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian. Ada beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

- 1) Bagi Pabrik roti gepeng ZB, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk memperbaiki dan mempertahankan cara perusahaan mengelola pelanggannya. Dengan memahami tingkat loyalitas dan perilaku pembelian, perusahaan dapat terus menjaga kepercayaan pelanggan di masa mendatang.
- 2) Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, seperti aspek harga, promosi, atau layanan jual. Selain itu, penggunaan metode penelitian yang lebih beragam dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam dan lengkap mengenai perilaku pelanggan.
- 3) Bagi pemerintah, diharapkan dapat memberikan dukungan yang lebih nyata kepada pelaku usaha kecil dan menengah, seperti pabrik roti gepeng ZB, melalui program pelatihan peningkatan kualitas produk, akses pemasaran, dan pengembangan kapasitas UMKM. Hal ini akan membantu pelaku usaha agar lebih bersaing dan berkelanjutan di pasar.