

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Terhadap Susu Pasteurisasi Dirumah Susu kota Padang Panjang disimpulkan bahwa :

1. Karakteristik demografi konsumen susu pasteurisasi rumah susu kota Padang Panjang diperoleh, 63% berusia 26-55 (dewasa), 53% berjenis kelamin laki-laki dan 44% menamatkan pendidikan perguruan tinggi. Dari segi pekerjaan, 38% bekerja sebagai wiraswasta, 53% berpendapatan tinggi (Rp 2.500.000-3.500.000) perbulan dan 70% bertempat tinggal di luar kota Padang Panjang.
2. Hasil Tingkat loyalitas konsumen susu pasteurisasi dirumah susu kota Padang Panjang sebanyak 10 persen responden merupakan *switcher buyer*. *Habitual buyer* merupakan responden yang membeli susu pasteurisasi karena kebiasaan sebesar 16 persen. *Satisfied buyer* merupakan responden yang termasuk dalam kategori pelanggan yang puas yaitu sebesar 18 persen. Responden yang termasuk dalam *liking the brand* sebesar 24 persen, dan sebesar 32% persen responden merupakan *committed buyer*. Berdasarkan dari hasil analisis piramida loyalitas konsumen, analisis tingkat loyalitas, dapat disimpulkan bahwa konsumen susu pasteurisasi telah loyal.
3. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat loyalitas konsumen susu pasteurisasi dirumah susu kota Padang Panjang adalah harga dan kualitas

produk, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dirumah susu kota Padang Panjang.

## 5.2. Saran

1. Bila dilihat dari karakteristik Konsumen bahwa harga dari susu pasteurisasi ini dapat disesuaikan agar konsumen yang berpendapatan rendah juga bisa mengkonsumsi susu dan juga disarankan untuk meningkatkan propaganda untuk kota Padang Panjang agar mereka sadar untuk mengkonsumsi susu.
2. Rumah susu kota Padang Panjang harus selalu memperhatikan kualitas produk susunya untuk mempertahankan konsumennya dan menarik konsumen yang baru.
3. Rumah susu harus mempertahankan harga dan rasa yang telah ada dan meningkatkan kualitas dan pelayanan untuk mempertahankan konsumen dan meningkatkan konsumen agar loyalitas konsumen susu pasteurisasi dirumah susu kota Padang Panjang ini semakin meningkat dan bertahan.

