

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian di bab sebelumnya, maka dapat disusun beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Rebranding* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Merek. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik *rebranding* yang dilakukan oleh Arfa Barbershop, maka akan semakin baik citra merek perusahaan dimata pelanggan.
2. *Rebranding* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik *rebranding* yang dilakukan oleh Arfa Barbershop maka akan meningkatkan loyalitas para pelanggan.
3. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa apabila citra merek Arfa Barbershop dimata pelanggan semakin meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat juga.
4. Citra merek secara signifikan memediasi pengaruh *rebranding* terhadap loyalitas pelanggan.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini membatasi permasalahan yang hanya berfokus pada *Rebranding* dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan. Bagi

peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas.

2. Penelitian ini hanya mengambil sampel pada pelanggan Arfa Barbershop Yogyakarta sehingga penelitian ini hanya berskala kecil. Sedangkan saat ini jumlah gerai Arfa Barbershop sudah tersebar di banyak kota di wilayah Jawa Tengah, Jawa Timur dan Jawa Barat.

C. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian, masih banyak variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi citra merek sebuah perusahaan dan loyalitas pelanggan. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk menambah variabel-variabel lain agar penelitian dengan topik ini dapat semakin lengkap seperti variabel *Brand Association* (Asosiasi Merek), *Brand Trust* (Kepercayaan Merek), *Brand Equity* (Ekuitas Merek), dan Kepuasan Pelanggan.
2. Arfa Barbershop hendaknya lebih meningkatkan penyebaran informasi bahwa mereka melakukan *rebranding* yang berupa perubahan logo dan slogan pada mereknya.