

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

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

1. *Image* konsumen memberikan pengaruh yang penting untuk suatu perusahaan. Sebuah perusahaan yang mengetahui bagaimana pandangan pelanggan akan suatu produk dapat meningkatkan mutu suatu perusahaan dengan membuat inovasi baru. Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan citra perusahaan dimata konsumen. Dengan adanya *image* positif konsumen, maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Sehingga pelanggan akan membeli ulang suatu produk ataupun meningkatkan pembelian akan produk perusahaan, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan penjualan perusahaan.
2. Berdasarkan penelitian *Factory Visit* yang dilakukan dengan menjabarkan menggunakan metode deskriptif maka penilaian responden terhadap pelayanan, informasi, pemahaman, keyakinan mengkonsumsi produk, dan kepuasan produk mendapatkan hasil memuaskan untuk kegiatan *Factory Visit* yang dilakukan oleh PT. Indofood CBP Sukses Makmur, Tbk. Dengan penjabaran hasilnya sebagai berikut, untuk rata-rata pelayanan mendapatkan hasil 4,3, untuk rata-rata informasi yang diberikan mendapatkan hasil 4,1, untuk rata-rata pemahaman pelanggan akan proses produksi dan produk perusahaan sebesar 4,0, untuk rata-rata keyakinan mengkonsumsi produk sebesar 3,6, dan untuk rata-rata kepuasan terhadap produk mendapatkan hasil sebesar 4,2.

4.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan program CSR sebaiknya perusahaan mengusahakan untuk tetap menjalankan semua program CSR dalam jangka waktu satu tahun karena perusahaan memiliki tujuan dan fokus terhadap lima pilar CSR perusahaan.
2. Dalam pelaksanaan program CSR "*Factory Visit*" sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan Pelayanan, Penjelasan pada saat *Factory Visit*, Kualitas Produk, Inovasi Produk, Kebersihan Perusahaan, dll karena hal tersebut berpengaruh terhadap *image* konsumen.