

## BAB V

### Kesimpulan dan Saran

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen, maka kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kesimpulan tersebut berdasarkan nilai C.R. sebesar  $0,992 < 1,967$  atau bernilai  $0,321$  pada nilai p.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kesimpulan tersebut berdasarkan nilai C.R. sebesar  $3,676 > 1,967$  atau terdapat tanda \*\*\* pada nilai p.
3. Kualitas produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kesimpulan tersebut berdasarkan nilai C.R. sebesar  $1,052 < 1,967$  atau bernilai  $0,293$  pada nilai p.
4. Harga tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kesimpulan tersebut berdasarkan nilai C.R. sebesar  $-0,941 < 1,967$  atau bernilai  $0,347$  pada nilai p.
5. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kesimpulan tersebut berdasarkan nilai C.R. sebesar  $5,025 > 1,967$  atau terdapat tanda \*\*\* pada nilai p.

6. Kepuasan konsumen memediasi antara kualitas produk dengan loyalitas pelanggan. Kesimpulan tersebut berdasarkan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel  $4,2366233 > 1,96$ .
7. Kepuasan konsumen memediasi antara harga dengan loyalitas pelanggan. Kesimpulan tersebut berdasarkan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel  $11,8711178 > 1,96$ .

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat, diantaranya:

### 1. Bagi Akademi

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini seperti variabel Promosi, Lokasi, kepercayaan, kualitas pelayanan, *Celebrity Endorser* dan lain lain.

### 2. Bagi UMKM SrayuFood

Berdasarkan penilaian responden dalam penelitian ini, upaya yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan adalah sebagai berikut.

- a. Untuk meningkatkan kualitas produk, pihak SrayuFood hendaknya melakukan inovasi produk yang memiliki ciri khas produk khususnya sehingga lebih banyak masyarakat mengenalinya

- b. Dalam produk SrayuFood, tidak hanya membuat produk yang menarik saja dan bagus secara visual, namun sebuah produk tentunya harus memiliki kualitas yang akan membuat pelanggan merasa puas seperti tekstur dan konsistensi rasa.
- c. SrayuFood sebaiknya memberikan harga murah dan bersaing , artinya pemilik toko perlu memantau harga harga yang terdapat pada toko toko sekitarnya.
- d. Untuk lebih meningkatkan volume penjualannya, SrayuFood. sebaiknya sering melakukan pemberian potongan harga khusus bagi para pelanggannya, misalnya pelanggan yang membeli lebih dari dua produk diberikan potongan harga khusus sehingga pelanggan tersebut tidak mengeluarkan biaya terlalu besar dan para pelanggan akan melakukan pembelian ulang pada produk SrayuFood.
- e. SrayuFood harus sering memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk meriview atau memberi ulasan pada Toko, dengan itu pelanggan akan lebih banyak yang merekomendasikan Toko kepada banyak orang.