

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Demikian kesimpulan penulis berdasarkan hasil perhitungan dengan SmartPLS 4 dan pembahasan peneliti sebelumnya mengenai hasil kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada saat pembelian susu Frisian Flag di Alfamart Cilandak KKO.

Kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian susu merek Frisian Flag di Alfamart Cilandak KKO. Hal ini mendukung temuan peneliti sebelumnya bahwa dalam kualitas produk terdapat pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Hal ini juga berdampak positif pada kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pemilihan susu mempengaruhi kualitas produk. Oleh karena itu, hipotesis peneliti diterima.

Harga memiliki pengaruh pada kepuasan konsumen dalam pembelian susu merek Frisian Flag di Alfamart Cilandak KKO. Hal ini mendukung pendapat peneliti sebelumnya yang menemukan bahwa harga mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Hal ini juga menyatakan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, pemilihan susu mempengaruhi harga pasar. Oleh karena itu, hipotesis peneliti diterima.

Promosi memiliki pengaruh pada kepuasan konsumen dalam pembelian susu merek Frisian Flag di Alfamart Cilandak KKO. Hal ini mendukung pandangan peneliti sebelumnya bahwa iklan mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Hal ini juga mempengaruhi pengaruh iklan pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, iklan mempengaruhi pemilihan susu. Oleh karena itu, hipotesis peneliti diterima.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Studi ini dilakukan berdasarkan prosedur yang telah disarankan, namun masih terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dipahami agar temuan dapat digunakan

sebagai data evaluasi untuk penelitian selanjutnya. Berikut ini adalah keterbatasan penelitian:

1. Responden dalam studi ini hanya berjumlah 100 orang yang seluruhnya merupakan pengunjung Alfamart Cilandak KKO, sehingga hasil dan kesimpulan diambil hanya berdasarkan dari data yang diperoleh.
2. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel, sehingga hasilnya hanya didasarkan pada variabel kualitas produk, harga, dan promosi. Studi ini tidak dapat menjelaskan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan konsumen pada pembelian susu Frisian Flag.

5.3 Saran

Berdasarkan dari hasil analisis serta kesimpulan dan pembahasan yang telah dijelaskan, peneliti memaparkan beberapa saran diantaranya:

1. Berkaitan dengan kualitas produk, susu merek Frisian Flag dapat terus mempertahankan atau meningkatkan standar kualitas produknya dengan tujuan memberikan kontribusi terhadap kesehatan masyarakat sebagai dampak positif untuk perusahaan dan konsumen di masa depan.
2. Berkaitan dengan harga, susu Frisian Flag dapat terus menyesuaikan harga jualnya sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen di pasar agar pendapatan perusahaan dapat meningkat.
3. Berkaitan dengan promosi, susu Frisian Flag dapat memanfaatkan promosi potongan harga sebagai peluang besar untuk memperkuat loyalitas pelanggan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar memasukkan variabel tambahan yang tidak termasuk dalam penelitian peneliti untuk mendiversifikasi penelitian di masa depan, menyempurnakan penelitian saat ini. Atau dapat mengubah objek penelitian agar tidak dibatasi oleh penelitian yang serupa.