

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari serangkaian penelitian serta uji hipotesis melalui analisis jalur pada pembahasan bab sebelumnya mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pada Dapur Cokelat di Depok, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

- a. Kualitas Produk berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Memberi arti bahwa Kualitas produk yang diberikan oleh Dapur Cokelat sudah diterapkan dengan baik, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
- b. Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Memberi arti bahwa Dapur Cokelat mampu memberikan kualitas pelayanan dengan baik maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
- c. Kualitas Produk berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Memberi arti bahwa untuk mengoptimalkan loyalitas pelanggan maka pelanggan harus merasakan kepuasan atas produk yang dirasakan konsumen atau pelanggan tersebut, sehingga produk harus memiliki cita rasa.
- d. Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Memberi arti bahwa untuk mengoptimalkan loyalitas pelanggan maka pelanggan harus merasakan kualitas atas pelayanan yang dirasakan konsumen atau pelanggan tersebut.
- e. Kepuasan Pelanggan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Memberi arti bahwa untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan begitu pelanggan akan loyal terhadap pelanggan Dapur Cokelat.

- f. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Untuk pelanggan menjadi loyal perusahaan mengoptimalkan melalui kepuasan pelanggan dengan kualitas produk di Dapur Cokelat.
- g. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Untuk pelanggan menjadi loyal perusahaan mengoptimalkan melalui kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan di Dapur Cokelat.

Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat dalam penelitian, bahwa Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

V.2 Saran

Dapur Cokelat harus memperhatikan tingkat kepuasan dan loyalitas yang diberikan kepada pelanggannya, dengan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan baik maka dari itu perlu ditingkatkan kinerja pada aspek kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap Kualitas Produk.

Disamping itu, Dapur Cokelat harus membuat strategi untuk menjadikan kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan agar pelanggan menjadi pelanggan yang loyal dengan cara memberikan promosi, diskon atau potongan harga sehingga dapat mendorong terjadinya peningkatan loyalitas pelanggan dan perlu dijaga kinerja dari aspek tersebut yang diberikan oleh Dapur Cokelat.

Dapur Cokelat juga harus memperhatikan tingkat kualitas produk yang berpengaruh langsung dengan cara memberikan variasi terhadap produk agar pelanggan yang membeli produk dapur coklat merasa puas.