

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis *Partial Least Square* (PLS) mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan (studi pada ichiban sushi margo city depok), maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan produk Ichiban Sushi. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen tidak melihat dari kualitas pelayanan sebagai faktor penentu saat konsumen akan berminat untuk membeli suatu produk.
- b. Kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan produk Ichiban Sushi. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen tidak melihat kualitas produk sebagai faktor penentu saat konsumen akan berminat untuk membeli suatu produk.
- c. Citra merek berpengaruh signifikan terhadap minat beli melalui loyalitas pelanggan Ichiban Sushi. Hal ini menunjukkan bahwa citra merek artinya semakin baik citra merek Ichiban Sushi, maka konsumen akan semakin percaya terhadap produk Ichiban Sushi. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat oleh peneliti, karena hipotesis yang dibuat yaitu citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

V.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Pada variabel kualitas pelayanan, peneliti menyarankan dengan hasil penelitian ini manajemen perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan loyalitas pelanggan itulah mengapa manajemen perusahaan sangat perlu menaruh perhatian lebih pada peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Ichiban Sushi.

- b. Pada variabel kualitas produk, peneliti menyarankan perusahaan Ichiban Sushi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap kualitas produk dengan cara memperbaiki kualitas produk seperti meningkatkan kinerja, daya tahan makanan, kualitas yang dirasakan, dan daya tarik terhadap restoran Ichiban Sushi.
- c. Pada variabel citra merek, peneliti menyarankan perusahaan Ichiban Sushi meningkatkan kualitas yang ada dan mempertahankan dengan upaya meningkatkan loyalitas pelanggan.

