

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan uji hipotesis dan analisis maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, artinya bahwa kualitas produk terutama keandalan produknya yang baik menjadikannya faktor utama yang menciptakan kepuasan konsumen pada BreadTalk.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap loyalitas, artinya bahwa kualitas produk terutama keandalan produknya yang baik menjadikannya faktor utama yang mempengaruhi terbentuknya loyalitas pada konsumen BreadTalk.
3. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan konsumen, yang memiliki arti bahwa kualitas produk terutama keandalan produk yang baik serta dengan kepuasan konsumen yang secara keseluruhan puas akan kinerja BreadTalk menjadikannya sebagai faktor yang dapat menciptakan loyalitas pada konsumen BreadTalk.
4. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas, artinya bahwa kepuasan konsumen yang secara menyeluruh puas akan kinerja BreadTalk dapat mempengaruhi terbentuknya loyalitas pada konsumen BreadTalk.

V.2 Saran

Dari hasil pembahasan dan penarikan kesimpulan di atas, maka peneliti hendak memberikan saran yang dapat digunakan sebagai upaya untuk menjadi masukan bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya agar lebih baik kedepannya yaitu:

1. Mengembangkan jenis produk yang lebih beragam dan menarik sehingga konsumen dapat meningkatkan pembelian terhadap lini produk lain dari BreadTalk selain kue dan rotinya yaitu seperti *hampers*, untuk mempertahankan loyalitas konsumen.
2. Meningkatkan kualitas produk BreadTalk terutama pada estetika produk seperti bentuk produk yang dapat dibuat lebih menarik dan beragam agar konsumen tertarik untuk terus membeli produk BreadTalk.
3. Saran bagi penelitian selanjutnya yaitu diharapkan agar menambahkan beberapa variabel di luar variabel yang telah digunakan oleh peneliti agar lebih bervariasi serta guna mengetahui secara mendala mengenai pengaruh teradap loyalitas konsumen untuk menambah kesempurnaan penelitian.