

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, olah data, dan analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk, harga, kualitas layanan, dan keragaman produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan. Sebanyak 45,7% yakni variabel kualitas produk, harga, kualitas layanan, dan keragaman produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan sisanya 54,3% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Hasil analisis data dan pengujian hipotesis pada penelitian mengenai kualitas produk, harga, kualitas layanan, dan keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Mie Ngaco Wonosari.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Mie Ngaco Wonosari.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Mie Ngaco Wonosari.
4. Keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Mie Ngaco Wonosari.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan diatas, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Mie Ngaco

- 1) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Mie Ngaco diharapkan terus menjaga dan mempertahankan kualitas produk sebagai upaya menciptakan loyalitas pelanggan. Kualitas produk yang diberikan kepada konsumen sebaiknya konsisten dalam hal bahan baku untuk seluruh produk yang ditawarkan agar tidak merubah cita rasa yang akan membuat pelanggan loyal terhadap perusahaan.
- 2) Mie Ngaco diharapkan terus menjaga dan mempertahankan harga yang konsisten sesuai dengan manfaat produk sebagai upaya menciptakan loyalitas pelanggan. Mie Ngaco harus mampu memberikan harga yang akan membuat konsumen melakukan pembelian, seperti harga yang terjangkau namun sesuai dengan manfaat yang didapatkan akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan.
- 3) Mie Ngaco diharapkan terus menjaga dan mempertahankan kualitas layanan sebagai upaya menciptakan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen sebaiknya konsisten dalam hal membantu keluhan pelanggan, bergerak cepat dalam melayani pelanggan, menjaga kebersihan dan kerapihan Lokasi. Hal ini yang akan membuat pelanggan loyal terhadap perusahaan.

- 4) Mie Ngaco diharapkan terus menjaga dan mempertahankan keragaman produk sebagai upaya menciptakan loyalitas pelanggan. Mie Ngaco diharapkan membuat inovasi-inovasi produk baru yang akan bisa menambah keragaman produk yang akan diberikan kepada konsumen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengeksplorasi lebih jauh aspek permasalahan yang serupa untuk menentukan loyalitas pelanggan khususnya untuk bisnis makanan dengan menambah variabel lain seperti Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*), Citra Merek (*Brand Image*), Kepercayaan (*Trust*), Relasional Pelanggan (*customer relationship*), Biaya Peralihan (*Switching cost*). Dependabilitas (*reliability*) yang belum diteliti pada penelitian ini.