

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengujian kepuasan konsumen sebagai variabel intervening antara kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pada produk Dauky Palembang serta didukung dengan teori-teori yang melandasi pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hal ini terlihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,959 > 1,98498$) dengan signifikan $0,004 < 0,05$
2. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hal ini dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,169 > 1,98498$) dengan signifikan $0,000 > 0,05$
3. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hal ini terlihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,350 > 1,98498$) dengan signifikan $0,021 < 0,05$
4. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,906 > 1,98498$) dengan signifikan $0,005 > 0,05$
5. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terlihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,878 > 1,98498$) dengan signifikan $0,005 < 0,05$

6. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari uji variabel mediasi kualitas produk dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan koefisien regresi $(b) = 0.407$ dengan *direct effect* $0,284 < 0,385$
7. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari uji variabel mediasi citra merek dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dengan koefisien regresi $(b) = 0.407$ dengan *direct effect* $0,381 < 0,471$

B. Saran

Penulis menyadari masih terdapat keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaan penelitian ini. Oleh karena itu hasil penelitian ini belum dikatakan sempurna. Namun penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi. Berdasarkan hasil penelitian terdapat hal yang harus dilakukan lebih lanjut diantaranya:

Perusahaan disarankan agar lebih menjaga dan meningkatkan kualitas produk, karena kualitas produk merupakan salah satu hal yang sangat penting dan diperhatikan oleh calon konsumen. Dengan kualitas produk yang baik, maka perusahaan akan mampu mempertahankan eksistensi produknya di pasaran. Kualitas produk terbukti dapat mempengaruhi citra merek dan kepuasan konsumen, semakin baik kualitas produk maka citra merek dan kepuasan konsumen akan meningkat, dengan demikian sikap loyal pada konsumen akan muncul dengan sendirinya.