

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di analisis data dan pembahasan tentang pengaruh kualitas produk, harga dan atmosfer toko terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, maka simpulan penelitian ini sebagai berikut.

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan sambal lalap bukit Palembang dengan nilai T_{hitung} 3,339 lebih besar dari T_{tabel} 1,6581 dengan signifikansinya $0,001 < 0,05$.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan sambal lalap bukit Palembang dengan nilai T_{hitung} 4,905 lebih besar dari T_{tabel} 1,6581 dengan signifikansinya $0,000 < 0,05$.
3. Atmosfer toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan sambal lalap bukit Palembang dengan nilai T_{hitung} 4,515 lebih besar dari T_{tabel} 1,6581 dengan signifikansinya $0,000 < 0,05$.
4. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan sambal lalap bukit Palembang dengan nilai T_{hitung} 2,780 lebih besar dari T_{tabel} 1,6581 dengan signifikansinya $0,006 < 0,05$.
5. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan sambal lalap bukit Palembang dengan nilai T_{hitung} 2,109 lebih besar dari T_{tabel} 1,6581 dengan signifikansinya $0,037 < 0,05$.

6. Atmosfer toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan sambal lalap bukit Palembang dengan nilai T_{hitung} 2,641 lebih besar dari T_{tabel} 1,6581 dengan signifikansinya $0,009 < 0,05$.
7. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan sambal lalap bukit Palembang dengan nilai T_{hitung} 4,609 lebih besar dari T_{tabel} 1,6581 dengan signifikansinya $0,000 < 0,05$.
8. Kepuasan dapat memediasi pengaruh kualitas produk, harga dan atmosfer toko terhadap loyalitas konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan. Maka peneliti dapat menyampaikan beberapa saran dari hasil penelitian sebagai berikut.

1. Rumah makan sambal lalap bukit Palembang baiknya menjaga dan meningkatkan kualitas produknya mengingat semakin banyaknya rumah makan yang bermunculan dengan menawarkan produk yang sejenis.
2. Penetapan harga rumah makan sambal lalap bukit Palembang harap dipertahankan dan kedepannya dimaksimalkan sesuai dengan kualitas yang ditawarkan.
3. Rumah makan sambal lalap bukit Palembang lebih mengoptimalkan lagi peningkatan atmosfer toko secara fisik maupun non fisik guna menjaga kepuasan dan loyalitas konsumennya.

4. Bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian sejenis diharapkan untuk menambah variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan.