

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Setelah melakukan pengolahan data analisis dan pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan sebelumnya, maka simpulan dan saran yang berkaitan dengan dengan perumusan masalah serta hipotesis yang diajukan dapat diberikan sebagai berikut :

#### **1.1 Simpulan**

Setelah dilakukan pengujian berdasarkan hasil penelitian secara intensif yang dilakukan tentang analisis pengaruh Citra Merek, Kualitas Layana dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lyly Bakery Lamongan berdasarkan dari analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Variabel Citra Merek (X1) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan Lyly Bakery Lamongan.
- 2) Variabel Kualitas Layanan (X2) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan Lyly Bakery Lamongan.
- 3) Variabel Kepuasan Pelanggan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan Lyly Bakery Lamongan.
- 4) Variabel Citra Merek, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan Lyly Bakery Lamongan.

## **5.2 Variabel Saran**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan hasil perhitungan yang diperoleh maka dapat disimpulkan saran – saran sebagai berikut:

### **5.2.1 Bagi Aspek Manajerial**

1. Manajemen Lyly Bakery untuk mengupayakan rasa yang bervariasi, kemasan yang menarik dan harga yang terjangkau bagi pelanggan.
2. Manajemen Lyly Bakery agar meningkatkan keramahan dan kecekatan karyawan serta memberi pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Manajemen Lyly Bakery meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan produk Lyly yang lebih sesuai dengan harga dan harapan pelanggan.
4. Manajemen Lyly Bakery harus harus mampu meningkatkan loyalitas pelanggan melalui rasa, kemasan harga dan kualitas pelayanan yang bagus supaya kembali melakukan pembelian produk Lyly Bakery.

### **5.2.2 Penelitian Lanjutan**

1. Dengan populasi yang luas maka sampel yang diambil juga semakin banyak sehingga lebih baik hasilnya.

Variabel bebas supaya ditambahkan misalnya Kualitas Produk dan Lokasi