

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian-uraian dari hasil data analisis dan pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan sebelumnya, maka simpulan dan saran yang dapat ditarik dari hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Otak-Otak Bandeng Bu Muzanah Di Gresik”, adalah sebagai berikut :

1.1 Simpulan

1. Variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Otak-otak Bandeng Bu Muzanah di Gresik
2. Variabel citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Otak-otak Bandeng Bu Muzanah di Gresik
3. Variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Otak-otak Bandeng Bu Muzanah di Gresik
4. Variabel citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Otak-otak Bandeng Bu Muzanah di Gresik
5. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Otak-otak Bandeng Bu Muzanah di Gresik
6. Variabel kualitas produk berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Otak-otak Bandeng Bu Muzanah di Gresik

7. Variabel citra merek berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Otak-otak Bandeng Bu Muzanah di Gresik

1.2 Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian tersebut, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Kemasan produk otak-otak bandeng Bu Muzanah dibuat lebih mewah, harus lebih higienis dan tidak mudah rusak, supaya produk tetap terjaga kualitasnya, hal tersebut akan membuat pelanggan tetap loyal pada produk otak-otak bandeng ini.
2. Citra kemasan pada produk otak-otak bandeng Bu Muzanah dibuat semenarik mungkin sesuai dengan kualitas produknya supaya pelanggan dapat mengetahui dengan jelas kalau produk otak-otak bandeng Bu Muzanah merupakan produk yang memiliki kualitas bagus.
3. Bu Muzanah store perlu memperbaiki dan meningkatkan layanan dengan menambah karyawan agar tidak membuat pelanggan merasa kecewa dengan menunggu terlalu lama untuk melakukan pembayaran. Karena dengan dapat memberikan layanan yang maksimal kepada pelanggan, maka dapat membentuk kepuasan pelanggan.
4. Bu Muzanah Store perlu mempromosikan kepada masyarakat bahwa ditoko ini tidak hanya menjual otak-otak bandeng saja yang memang menjadi produk unggulan, akan tetapi juga menjual banyak jajanan khas Kota Gresik, diantaranya : pudak, jubung, kerupuk, jenang, dll.