

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sate KMS Cabang Siteba Padang.
2. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen sate KMS Cabang Siteba Padang.
3. Citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sate KMS Cabang Siteba Padang.
4. Citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen sate KMS Cabang Siteba Padang.
5. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen sate KMS Cabang Siteba Padang.
6. Kepuasan konsumen mampu memediasi secara sempurna pada hubungan antara kepercayaan terhadap loyalitas konsumen sate KMS Cabang Siteba Padang.
7. Kepuasan konsumen mampu memediasi secara sempurna pada hubungan antara citra merek terhadap loyalitas konsumensate KMS Cabang Siteba Padang.

## **5.2 Saran-Saran**

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dan hasil analisis yang telah dilakukan maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada perusahaan untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kepercayaan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen dan menciptakan loyalitas konsumen, semakin baik kepercayaan konsumen maka akan semakin puas konsumen dan akan meningkatkan keinginan konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi sate KMS.
2. Bagi penelitian berikutnya diharapkan menambah variabel lainnya sebagai variabel independen, karena dimungkinkan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam upaya menciptakan konsumen yang loyal pada konsumen sate KMS di Padang.