

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan uraian analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan jawaban dari sejumlah masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam mengunjungi dan mengkonsumsi Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Siteba Padang.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam mengunjungi dan mengkonsumsi Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Siteba Padang.
3. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam mengunjungi dan mengkonsumsi Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Siteba Padang.
4. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam mengunjungi dan mengkonsumsi Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Siteba Padang,
5. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam mengunjungi dan mengkonsumsi menu Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Siteba Padang.

6. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam mengunjungi dan mengkonsumsi menu Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Siteba Padang.
7. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam mengunjungi dan mengkonsumsi Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Siteba Padang,
8. Kepuasan tidak memediasi hubungan antara kualitas produk dengan loyalitas pelanggan dalam mengunjungi dan mengkonsumsi menu Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Siteba Padang.
9. Kepuasan mampu memediasi hubungan antara citra merek dengan loyalitas pelanggan dalam mengunjungi dan mengkonsumsi menu Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Siteba Padang.
10. Kepuasan tidak memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan dalam mengunjungi dan mengkonsumsi menu Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Siteba Padang.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan kepada uraian kesimpulan penelitian yang diperoleh, maka diajukan beberapa implikasi yang dapat bermanfaat bagi:

1. Pengelola Ayam Gepuk Pak Gembus, sesuai dengan hasil penelitian diharapkan seluruh pihak yang mengelola Ayam Gepuk Pak Gembus terus berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, serta menjaga konsistensi kualitas rasa dari produk, agar citra merek dapat terjaga dalam diri setiap pelanggan sehingga akan meningkatkan komitmen dan loyalitas

merek untuk terus berkunjung dan menikmati menu Ayam Gepuk Pak Gembus khususnya Cabang Siteba, sehingga kelangsungan hidup Ayam Gepuk Pak Gembus akan terus terjaga dalam jangka panjang.

2. Pengelola Ayam Gepuk Pak Gembus disarankan untuk terus menciptakan inovasi dan diversifikasi dari menu ayam goreng pedas yang mereka tawarkan kepada pelanggan. Strategi tersebut penting agar Ayam Gepuk Pak Gembus memiliki keunikan dibandingkan produk sejenis yang dimiliki pesaing. Dengan adanya produk yang unik atau spesifik akan meningkatkan kualitas dari produk sehingga menciptakan rasa puas yang lebih tinggi dalam diri pelanggan ketika menikmati menu tersebut serta mendorong komitmen yang lebih dari pelanggan untuk terus mengunjungi outlet Ayam Gepuk Pak Gembus khususnya Cabang Siteba Padang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki sejumlah kelemahan yang disebabkan oleh adanya keterbatasan yang peneliti rasakan dalam pembuatan penelitian ini. Beberapa keterbatasan tersebut meliputi:

1. Proses penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui google form sehingga mengakibatkan proses pengisian kuesioner tidak optimal dan mempengaruhi jumlah target sampel yang diinginkan.
2. Model kerangka konseptual yang masih dapat di modifikasi sehingga dapat menjadi model kerangka konseptual yang lebih tepat (fit)

3. Nilai koefisien determinasi yang relatif tidak terlalu tinggi menunjukkan masih terdapatnya sejumlah variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan atau pun loyalitas pelanggan.

5.4 Saran

Sesuai dengan uraian keterbatasan penelitian maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat bagi:

1. Peneliti dimasa mendatang disarankan untuk melakukan penyebaran kuesioner secara langsung melalui kegiatan observasi. Diharapkan ketika dilakukan penelitian lanjutan dimasa mendatang oleh peneliti berikutnya wabah Covid 19 diharapkan sudah dapat diatasi sehingga kehidupan dapat berjalan normal kembali. Dengan penyebaran kuesioner secara langsung maka ukuran sampel yang di inginkan akan dapat terpenuhi sehingga dapat meningkatkan ketepatan hasil penelitian yang diperoleh dimasa mendatang.
2. Peneliti dimasa mendatang diharapkan membuat model konseptual yang lebih baik, dan melakukan pengolahan data dengan menggunakan *software* yang berbeda sehingga dapat menciptakan modifikasi hasil penelitian yang lebih baik dari saat ini.
3. Peneliti dimasa mendatang diharapkan menambah satu variabel baru yang juga mempengaruhi kepuasan atau pun loyalitas seperti *customer value*, *perceive quality* dan berbagai variabel lainnya. Saran tersebut diharapkan mampu meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang akan diperoleh dimasa mendatang.