

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di uraikan sebelumnya, maka dapat ditemukan beberapa kesimpulan terhadap Produk Susu Hilo sebagai berikut:

1. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
4. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan
6. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan sebagai variabel *mediasi* antara nilai pelanggan dengan loyalitas pelanggan .
7. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan sebagai *mediasi* antara harga terhadap loyalitas.

5.2. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki sejumlah implikasi yang mampu dikembangkan sebagai berikut:

1. Harga berarti sejumlah uang yang harus dikorbankan oleh konsumen guna memperoleh manfaat-manfaat dari suatu barang atau jasa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak produsen lebih memperjelas dalam hal penetapan harga maka hal tersebut sangat berpengaruh pada pertumbuhan perusahaan dimasa yang akan datang.
2. Model yang terintegrasi untuk penelitian ini dapat menambah literatur ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen pemasaran, dimana penelitian dilakukan pada umumnya hanya membahas secara parsial dan kurang terpadu.
3. Penelitian ini direkonstruksi berdasarkan pada hasil instrumen kuisisioner. Data ini diolah menggunakan paket statistik Smart PLS sehingga bisa mengestimasi path model yang menggunakan variabel laten, sehingga dapat memperkaya penelitian ini.

5.3.Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Terbatasnya jumlah sampel yang digunakan, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, serta berada pada rentang umur 21-25 tahun yaitu sebanyak 62 orang dengan status pelajar/mahasiswa. Sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada responden yang lain.
2. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh harga dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel *mediasi* pada produk susu Hilo di Kota Padang. Masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

5.4.Saran-Saran

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan. Adapun saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian maka sebaiknya perusahaan produk susu Hilo di Kota Padang diharapkan mempunyai perhatian yang lebih terhadap para pelanggannya seperti memberikan harga yang sesuai dengan kemampuan pelanggan, memperhatikan dampak nilai pelanggan, dan memberikan perhatian yang lebih terhadap kebutuhan dan keinginan para pelanggan akan produk susu Hilo.

2. Bagi peneliti yang akan datang

1. Agar mendapatkan suatu model penelitian yang baik dengan didukung oleh teori yang kuat disarankan untuk lebih memperbanyak referensi penelitian yang mampu mendukung topik yang diteliti.
2. Jumlah sampel diperbanyak agar mendapatkan hasil yang lebih baik.
3. Penelitian yang selanjutnya juga disarankan untuk mengkategorikan responden dengan lebih spesifik lagi, sehingga hasil penelitian dapat lebih fokus dan spesifik.