

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan terhadap Kafe Kualiti Nyonya di kota Padang sebagai berikut:

1. Kualitas produk tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada kafe kualiti nyonya di kota Padang.
2. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada kafe kualiti nyonya di kota Padang.
3. Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada kafe kualiti nyonya di kota Padang.
4. Kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada kafe kualiti nyonya di kota Padang.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada kafe kualiti nyonya di kota Padang.
6. Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan pada kafe kualiti nyonya di kota Padang.
7. Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kepercayaan dan loyalitas pelanggan pada kafe kualiti nyonya di kota Padang.

#### **Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah berhasil diselesaikan saat ini masih memiliki sejumlah kekurangan dan kelemahan yang terjadi akibat adanya keterbatasan yang peneliti miliki. Secara umum keterbatasan yang peneliti rasakan adalah :

1. Jumlah sampel yang digunakan masih sedikit sehingga secara empiris belum menggambarkan populasi yang sesungguhnya.

2. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini sangat minim sehingga tingkat keakuratan dari hasil penelitian belum bisa mewakili data sebenarnya.
3. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Kafe Kualiti Nyonya di Kota Padang. Masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## **5.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa indikator terendah variabel kualitas produk yaitu Ketika kafe kualiti nyonya memberikan janji untuk melakukan suatu, kafe kualiti nyonya dapat melaksanakan janjinya dengan baik. Contohnya, jika ada pelanggan meminta sesuatu sesuai dengan yang mereka inginkan dan perusahaan janji akan memenuhinya, maka perusahaan harus cepat tanggap terhadap permintaan dari pelanggan tersebut dan memberikan kualitas produk yang terbaik.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa indikator terendah variabel loyalitas pelanggan yaitu seberapa sering anda berpindah ke kafe lain tidak tersedianya produk di kafe kualiti nyonya. seharusnya kafe kualiti nyonya lebih memperbanyak lagi pilihan-pilihan produk agar terciptanya kepuasan pelanggan sehingga lebih meningkatnya loyalitas pelanggan pada kafe kualiti nyonya.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa indikator terendah variabel kepuasan pelanggan yaitu Saya tidak ingin berpindah ke kafe lain. oleh karena itu perusahaan harus meningkatkan lagi kualitas produk dan kepercayaan demi meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kafe kualiti nyonya. Untuk peneliti selanjutnya hendaknya menambah variabel yang sesuai dengan penelitian ini, populasinya dibuat lebih luas dan lebih

memberikan tambahan-tambahan teori yang kompleks. Serta diharapkan penelitian ini menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.