

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian dan analisis yang mendalam mengenai pengaruh kepuasan konsumen dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Toko Dupa Lotus, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan penting:

##### **1. Kepuasan konsumen mempengaruhi loyalitas pelanggan.**

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dengan produk dan layanan yang mereka terima, mereka lebih cenderung untuk kembali berbelanja dan menjadi pelanggan setia. Ini menunjukkan bahwa pengalaman positif yang diberikan kepada konsumen sangat penting untuk membangun hubungan jangka panjang.

##### **2. Kualitas produk berperan penting.**

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kualitas produk yang ditawarkan oleh Toko Dupa Lotus sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Produk yang berkualitas tinggi, yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen, akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kualitas produk harus menjadi prioritas utama bagi perusahaan.

### **3. Kepuasan konsumen dan kualitas produk secara bersamaan berkontribusi pada loyalitas pelanggan.**

Selain itu, peneliti menemukan bahwa kepuasan konsumen dan kualitas produk secara bersamaan berkontribusi pada loyalitas pelanggan. Ini berarti bahwa kedua faktor ini saling terkait dan harus diperhatikan secara bersamaan. Dengan meningkatkan kedua aspek ini, Toko Dupa Lotus dapat menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih baik bagi pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas mereka.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan konsumen dan kualitas produk adalah dua elemen kunci yang harus diperhatikan oleh Toko Dupa Lotus untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan memahami dan memenuhi harapan konsumen, perusahaan tidak hanya dapat mempertahankan pelanggan yang ada, tetapi juga menarik pelanggan baru, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada pertumbuhan dan keberhasilan bisnis.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan, kami ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu Toko Dupa Lotus dan pihak-pihak terkait lainnya:

### **1. Tingkatkan kualitas produk.**

Toko Dupa Lotus sebaiknya terus berinvestasi dalam peningkatan kualitas produk. Melakukan riset pasar untuk memahami kebutuhan dan preferensi konsumen adalah langkah yang sangat penting. Pastikan produk yang ditawarkan selalu memenuhi standar kualitas yang tinggi agar

konsumen merasa puas.

## **2. Fokus pada kualitas layanan.**

Selain produk, kualitas layanan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Toko Dupa Lotus perlu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Pelatihan bagi staf penjualan tentang cara berinteraksi dengan pelanggan dan menangani keluhan dapat meningkatkan pengalaman berbelanja konsumen.

## **3. Implementasikan program loyalitas**

Pertimbangkan untuk mengembangkan program loyalitas pelanggan. Program ini bisa berupa diskon, *reward*, atau penawaran khusus bagi pelanggan yang sering berbelanja. Dengan cara ini, pelanggan akan merasa dihargai dan lebih cenderung untuk kembali berbelanja.

## **4. Strategi pemasaran yang menarik.**

Toko Dupa Lotus perlu mengembangkan strategi pemasaran yang lebih menarik dan efektif. Memanfaatkan media sosial dan platform digital lainnya untuk mempromosikan produk dapat membantu menjangkau lebih banyak konsumen. Testimoni dari pelanggan yang puas juga bisa menjadi alat pemasaran yang sangat efektif.

## **5. Riset dan pengembangan berkelanjutan.**

Toko Dupa Lotus harus terus melakukan riset dan pengembangan untuk memahami tren pasar dan perubahan perilaku konsumen. Dengan demikian, perusahaan dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan yang terjadi dan tetap relevan di pasar.

## **6. Bagi peneliti lain.**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan di sektor lain. Peneliti lain dapat mengeksplorasi variabel-variabel lain yang mungkin mempengaruhi loyalitas pelanggan, seperti harga, promosi, dan faktor sosial.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan Toko Dupa Lotus dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan, serta mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan dalam bisnisnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan strategi pemasaran dan manajemen di Toko Dupa Lotus serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.