

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Cafe Pendopo Rakyat dengan nilai bahwa  $t_1$  hitung sebesar 1,414 dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1.660, maka  $t_{tabel} > t_{hitung}$ . Dengan taraf signifikansi  $0.161 > 0.05$
2. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Cafe Pendopo Rakyat dengan nilai  $t_2$  sebesar 2.248 dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1.660, maka  $t_{tabel} < t_{hitung}$ . Dengan taraf signifikansi  $0.027 < 0.05$
3. Lokasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Cafe Pendopo Rakyat  $t_3$  hitung sebesar 39,273 dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1.660, maka  $t_{tabel} < t_{hitung}$ . Dengan taraf signifikansi  $0.000 < 0.05$ .
4. Kualitas produk, citra merek dan lokasi usaha secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Cafe Pendopo Rakyat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 194,728 dengan  $F_{tabel}$  sebesar 3,936 dengan taraf signifikansi  $0.000 < 0.05$ , pada taraf kepercayaan 95% dan Alpha 5% dapat diterima dengan kontribusi 0,840 atau 85,40% dan sisanya 14,60% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
5. Kepuasan konsumen dapat memoderasi hubungan kualitas produk, citra merek dan lokasi usaha terhadap loyalitas konsumen sebesar 2,8%.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa hal yang dapat dilakukan pada warung Cafe Pendopo Rakyat kecamatan Panai Tengah, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Diharapkan pemilik dan pengelola Kafe Pendopo Rakyat untuk dapat meningkatkan kualitas produk yang dimiliki meskipun pada penelitian ini pengaruhnya tidak signifikan, untuk menambah rasa yakin dan loyalitas konsumen pada usahanya.
2. Diharapkan pemilik dan pengelola Kafe Pendopo Rakyat untuk dapat mempertahankan citra merek yang sudah dimiliki dengan meningkatkan rasa nyaman dan kualitas tempat usaha yang lebih baik untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan para konsumennya.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel penelitian dan metode yang digunakan. Masih terdapat banyak hal yang dapat diteliti lebih lanjut. Salah satunya adalah seputar etika dalam kualitas produk, citra merek dan lokasi dalam hal keharmonisan dan hubungan baik dengan pelanggan. Kemudian untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan variabel bebas lain, sehingga variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.