

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kampoes Coffee Jalan Selamat Kataren Medan Provinsi Sumatera Utara, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dan menyatakan hipotesis dapat diterima dan terbukti kebenarannya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di kampoes coffee. Hal ini menyatakan hipotesis diterima dan terbukti dapat diterima kebenarannya.
3. Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap loyalitas konsumen di kampoes coffee. Maka hipotesis ini diterima dan terbukti dapat diterima kebenarannya.

THE
Character Building
UNIVERSITY

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diperoleh, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya Kampoes Cofffee harus lebih memperhatikan produk yang diberikan kepada konsumen dengan menambah lagi cita rasa produk yang lebih baik dari sebelumnya, agar para konsumen puas dengan produk yang disajikan oleh Kampoes Coffee maka dengan itu para konsumen akan loyal terhadap Kampoes Coffee.
2. Sebaiknya Kampoes Coffee diharapkan lebih memperhatikan dan menjaga kualitas layanan, seperti memberikan respon yang baik kepada konsumen, memberikan kecepatan dalam melayani konsumen sehingga konsumen akan tetap loyal terhadap Kampoes Coffee.
3. Sebaiknya kampoes coffee untuk tetap memperhatikan serta terus meningkatkan kualitas produk yang ada di Kampoes Coffee dengan cara terus menjaga dan meningkatkan rasa produk yang ada dan dengan layanan yang baik sehingga dengan adanya kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan positif di benak konsumen sehingga akan meningkatkan loyalitas konsumen.
4. Bagi para peneliti selanjutnya, hendaknya dalam melakukan penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang kiranya dapat memperluas penelitian ini seperti variabel desain produk.

Karena tidak menutup kemungkinan hasil yang didapat akan semakin menambah wawasan peneliti dan pembaca.