

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Usaha Hidroponik *Morning Fresh*, Tembung, Kecamatan Percut Sei Tuan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) pada usaha hidroponik di *Morning Fresh* Tembung, Kecamatan Percut Sei Tuan.
2. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) pada usaha hidroponik di *Morning Fresh* Tembung, Kecamatan Percut Sei Tuan.
3. Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) pada usaha hidroponik di *Morning Fresh* Tembung, Kecamatan Percut Sei Tuan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi pihak Usaha Hidroponik *Morning Fresh* maupun peneliti selanjutnya:

1. Bagi Usaha *Morning Fresh* Tembung, Kecamatan Percut Sei Tuan: Disarankan agar *Morning Fresh* Tembung, Kecamatan Percut Sei Tuan senantiasa menjaga sekaligus meningkatkan mutu produknya, khususnya pada aspek yang memperoleh penilaian relatif rendah dari responden, seperti tingkat kesegaran sayuran, kebersihan, dan konsistensi hasil panen. Berdasarkan temuan penelitian terhadap 66 responden, mayoritas konsumen memberikan tanggapan setuju (sekitar 38–44%) dan sangat setuju (sekitar 20–24%) terhadap indikator loyalitas, mencakup keinginan untuk membeli kembali serta kecenderungan merekomendasikan produk kepada pihak lain.

Namun, sekitar 30–40% responden masih menunjukkan sikap netral pada sejumlah pernyataan, yang menandakan perlunya peningkatan berkesinambungan dalam kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan. Oleh sebab itu, *Morning Fresh* disarankan untuk memperkuat kompetensi dan keramahan karyawan, memperbaiki tanggapan terhadap kebutuhan konsumen, serta terus menjaga standar mutu produk dan layanan guna memperkokoh loyalitas pelanggan.

2. Bagi Konsumen: Konsumen diharapkan dapat terus memberikan masukan dan kritik yang membangun kepada pihak *Morning Fresh* agar kualitas produk dan pelayanan dapat ditingkatkan secara berkesinambungan. Harapannya, konsumen yang puas dengan produk dan layanan mereka akan mendukung bisnis lokal melalui pembelian berulang dan rekomendasi kepada orang lain.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini masih terbatas pada dua variabel independen, yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan. Untuk penelitian mendatang, disarankan menambahkan variabel lain seperti harga, promosi, atau kepuasan konsumen agar hasil penelitian lebih komprehensif. Disarankan juga untuk memperluas jumlah sampel serta lokasi penelitian agar hasilnya dapat digeneralisasikan dengan lebih baik pada sektor usaha sejenis. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menggunakan pendekatan penelitian metode kualitatif atau campuran untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman konsumen.