

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas produk, harga, lokasi dan promosi terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening di Caricano Caffe Ngrayung Gandusari Trenggalek, maka dapat diambil kesimpulan berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Caricano Caffe Ngrayung Gandusari Trenggalek. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas produk, maka semakin tinggi pula loyalitas konsumen. Hasil penelitian menunjukkan nilai positif, artinya Caricano Caffe sudah memberikan kualitas produk dengan baik dibuktikan oleh banyaknya konsumen yang melakukan pembelian ulang yang bersifat loyal di Caricano Caffe.
2. Harga berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Caricano Caffe Ngrayung Gandusari Trenggalek. Hal ini menunjukkan bahwa harga di Caricano Caffe tidak terbukti mempengaruhi loyalitas konsumen. Hasil penelitian menunjukkan nilai negatif, artinya Caricano Caffe perlu memperbaiki dalam menentukan harga yang tepat sesuai harapan konsumen dimana agar banyaknya konsumen yang setia dengan menu yang ada di cafe berapapun harganya.
3. Lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Caricano Caffe Ngrayung Gandusari Trenggalek. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi Caricano Caffe kurang tepat sehingga konsumen enggan untuk datang ke Caffe. Hasil penelitian menunjukkan nilai negatif, artinya Caricano Caffe berada dilokasi yang kurang strategis yang sehingga konsumen kurang banyak yang tau dengan Caricano Caffe.
4. Promosi berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Caricano Caffe Ngrayung Gandusari Trenggalek. Hal ini menunjukkan bahwa promosi di Caricano Caffe perlu diperbaiki agar memberikan sikap

loyalitas konsumen. Hasil penelitian menunjukkan nilai negatif, artinya Caricano Caffe sudah melakukan promosi yang kurang baik.

5. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Caricano Caffe Ngrayung Gandusari Trenggalek. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan konsumen, maka semakin tinggi pula loyalitas konsumen. Hasil penelitian menunjukkan nilai positif, artinya Caricano Caffe sudah memberikan kepuasan terhadap konsumen yang mana konsumen bersikap royal selalu membeli ulang produk yang ditawarkan oleh caffe secara berulang
6. Variabel kepuasan konsumen tidak memperkuat pengaruh kualitas produk, harga dan lokasi terhadap loyalitas konsumen, sedangkan untuk promosi melalui kepuasan konsumen dapat memperkuat loyalitas konsumen. Hal ini menunjukkan bila kualitas produk, harga, lokasi dan promosi ditingkatkan maka akan meningkatkan loyalitas konsumen Caricano Caffe. Dalam hal ini Caricano Caffe memberikan kualitas produk, harga, lokasi dan promosi yang kurang maksimal sehingga Caffe perlu meningkatkan pelayanannya agar dapat menarik konsumen lebih banyak sehingga konsumen merasa puas dan loyal terhadap Caricano Caffe.

B. Saran

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat dari perkembangan ilmu pengetahuan serta sebagai perbandingan dengan penelitian sebelumnya. Sehingga apa yang menjadi kekurangan penelitian ini bisa diperbaiki dan disempurnakan.

2. Bagi Caricano Caffe

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Caricano Caffe sebagai saran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen seperti kualitas produk, harga, lokasi dan promosi yang sapat memenuhi kriteri konsumen. Serta dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang harus diambil dalam mengukur kebijakan dimasa mendatang.

3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis atau sebagai bahan acuan dalam pengembangan penelitian lebih lanjut.