

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, pengolahan data hingga analisis data mengenai pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. *Brand image* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Z)
- b. Kualitas produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Z)
- c. *Brand image* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y)
- d. Kualitas produk (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y)
- e. kepuasan konsumen (Z) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y)
- f. *Brand image* (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y) melalui kepuasan konsumen (Z)
- g. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y) melalui kepuasan konsumen (Z)

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

PT.Petra Food Indonesia diharapkan dapat mewujudkan loyalitas pelanggan terhadap merek produk yang dimilikinya salah satunya dengan membangun kepuasan konsumen yang dapat tercapai apabila produk tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dapat memotivasi untuk membeli kembali produk dari suatu merek tersebut. kepuasan pelanggan ini diwujudkan dengan meningkatkan *brand image* dan kualitas produk. Menyediakan suatu produk yang memiliki kualitas akan mampu membangun *brand image* di mata konsumen dan hal tersebut menjadi salah satu cara perusahaan untuk menciptakan kepuasan konsumen dan akan menimbulkan loyal dalam membeli produk.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti yang selanjutnya diharapkan untuk lebih variatif lagi dalam mengembangkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan tidak hanya sebatas *brand image* dan kualitas produk.