

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan Cincau Station berkualitas baik, tetapi ada dua indikator yang belum sesuai harapan yaitu daya tahan produk Cincau Station yang tidak dapat bertahan lama (mudah basi) dan kualitas cita rasa yang tidak konsisten
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan merasa harga produk Cincau Station terjangkau, rasa produk Cincau Station juga lebih enak dibandingkan merek lain. Pelanggan juga merasa diberikan keuntungan serta hal lebih sebagai loyal pelanggan di Cincau Station yaitu mempunyai member khusus serta potongan harga pada setiap pembelian produk Cincau Station.
3. Kualitas produk Cincau Station telah memberikan kepuasan kepada pelanggannya sehingga loyalitas pelanggan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Cincau Station Surabaya

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat. Adapun saran yang diberikan, sebagai berikut:

1. Diharapkan Cincau Station dapat memperbaiki kualitas daya tahan produk yaitu cita rasa yang belum konsisten dan ketahanan produk agar tidak mudah basi (dapat bertahan lebih lama), serta Cincau Station diharapkan

terus memberikan pembaruan variasi pada menu guna meningkatkan kembali atau mempertahankan pelanggan untuk tetap mengkonsumsi produk Cincau Station.

2. Dalam meningkatkan pelanggan, Cincau Station harus lebih inovatif untuk mempermudah pelanggan mengetahui berbagai promo menarik yang disediakan tidak hanya untuk pelanggan yang loyal, tetapi juga diberikan pada pelanggan yang baru memulai merasakan Cincau Station.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan data awal untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan menambah beberapa variabel diluar variabel bebas penelitian ini, agar mengetahui pengaruh-pengaruh variabel lainnya.