

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian yang telah dilakukan dengan melalui beberapa tahapan mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga analisis data mengenai pengaruh Kualitas Produk, *Customer Experience* dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Produk Cimory Yogurt pada Mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji F pengaruh variabel kualitas produk, *customer Experience* dan citra merek terhadap kepuasan konsumen memperoleh hasil sebesar 96,221 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk, *customer experience* dan citra merek secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen produk cimory yogurt mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur.
2. Berdasarkan hasil uji t pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen memperoleh hasil sebesar 2,704, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen produk cimory yogurt mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur.

3. Berdasarkan hasil uji t pada variabel *customer experience* terhadap kepuasan konsumen memperoleh hasil sebesar 8,385, sehingga dapat disimpulkan bahwa *customer experience* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen produk cimory yogurt mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur.
4. Berdasarkan hasil uji t pada variabel citra merek terhadap kepuasan konsumen memperoleh hasil sebesar 2,066, sehingga dapat disimpulkan bahwa citra merek secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen produk cimory yogurt mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diusulkan beberapa saran diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Disaat era saat ini sudah semakin banyak perusahaan sejenis sehingga penting bagi perusahaan untuk tetap memperhatikan kualitas produk yang dimiliki khususnya pada kandungan gula yang dimiliki, karena pada era saat ini sudah banyak konsumen yang memperhatikan kandungan gula yang dikonsumsi. Sehingga perusahaan perlu melakukan pengurangan jumlah penggunaan gula pada setiap varian rasanya atau dengan melakukan inovasi dengan membuat varian produk cimory yogurt tanpa memiliki kandungan gula agar para

konsumen tetap dapat mengonsumsi produk cimory yogurt tanpa mengkhawatirkan kandungan gula pada produk cimory yogurt dan merasa puas akan produk cimory yogurt.

Perusahaan juga perlu lebih memperhatikan pengalaman yang didapatkan oleh konsumen. Pengalaman baik yang didapatkan oleh konsumen akan memberikan dampak yang baik bagi citra merek baik pada produk ataupun bagi perusahaan sehingga dengan hal tersebut akan dapat membantu perusahaan dalam mengetahui apakah para konsumen merasa puas atau tidak akan produk cimory yogurt. pengalaman dan citra merek yang baik juga dapat mengakibatkan hubungan jangka panjang dengan konsumen.

## 2. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat melakukan penelitian dengan objek yang lebih luas dan melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi dengan menggunakan ataupun menambah variabel lain yang berhubungan misalnya harga dan promosi