

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berlandaskan hasil studi yang telah dilaksanakan terkait Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Suweger Cabang Rungkut dengan memakai SPSS Statistics (2026), berkesimpulan yaitu:

1. Secara simultan, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara kualitas produk yang ditawarkan, kualitas pelayanan yang diberikan, serta tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan secara bersama-sama menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas pelanggan pada Suweger Cabang Rungkut.
2. Secara parsial, kualitas produk tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas produk yang dimiliki Suweger Cabang Rungkut belum menjadi variabel utama yang secara langsung mendorong pelanggan untuk tetap loyal, meskipun secara umum kualitas produk telah dinilai baik oleh pelanggan.
3. Secara parsial, kualitas pelayanan juga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan sudah dinilai cukup baik, hal ini belum mampu

secara langsung mempengaruhi keputusan pelanggan untuk tetap setia terhadap Suweger Cabang Rungkut.

4. Secara parsial, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi variabel yang paling dominan dalam membentuk loyalitas pelanggan, di mana semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, maka semakin besar pula kemungkinan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain.

5.2 Saran

Berlandaskan hasil studi dan analisis yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti:

1. **Bagi Perusahaan**

Pihak manajemen Suweger Cabang Rungkut diharapkan dapat terus mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang telah tercapai, mengingat kepuasan pelanggan terbukti menjadi faktor utama dalam membentuk loyalitas pelanggan. Selain itu, perusahaan juga disarankan untuk terus meningkatkan kualitas produk, baik dari segi rasa, variasi, maupun tampilan, agar mampu memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin berkembang. Di sisi lain, peningkatan kualitas pelayanan juga perlu dilakukan melalui peningkatan responsivitas, keramahan, serta kecepatan dalam melayani pelanggan. Dengan mempertahankan kepuasan pelanggan serta diiringi dengan peningkatan kualitas produk dan

pelayanan, diharapkan loyalitas pelanggan terhadap Suweger Cabang Rungkut dapat semakin kuat dan berkelanjutan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar kualitas produk dan kualitas pelayanan Hal ini dikarenakan masih terdapat variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas pelanggan, seperti harga, citra merek, promosi, maupun variasi produk. Dengan memperluas variabel penelitian, diharapkan hasil penelitian selanjutnya dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai variabel yang memengaruhi loyalitas pelanggan, khususnya pada industri *food and beverage*.