

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh mengenai *product variation* dan *food quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*, dapat disimpulkan bahwa:

1. Variasi produk yang ditawarkan oleh Delicious Cake memiliki peranan penting dalam membentuk loyalitas pelanggan. Keberagaman produk yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi konsumen mampu meningkatkan ketertarikan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang serta mempertahankan hubungan jangka panjang dengan Delicious Cake.
2. *Product variation* tidak hanya memengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kepuasan pelanggan. Variasi produk yang menarik, relevan, dan inovatif mampu menciptakan rasa puas pada pelanggan, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas terhadap Delicious Cake.
3. *Food quality* merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas makanan yang konsisten, baik dari segi rasa, tekstur, maupun penyajian, dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan sehingga mereka cenderung tetap memilih Delicious Cake dibandingkan pesaing.
4. Pengaruh *food quality* terhadap *customer loyalty* semakin kuat ketika dimediasi oleh *customer satisfaction*. Kualitas makanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan akan meningkatkan tingkat kepuasan, yang selanjutnya mendorong komitmen pelanggan Delicious Cake untuk tetap loyal.

5. *Product variation* berpengaruh dalam meningkatkan customer satisfaction. Ketersediaan pilihan produk yang beragam memberikan fleksibilitas bagi pelanggan Delicious Cake dalam menentukan produk sesuai selera, sehingga menciptakan pengalaman konsumsi yang lebih menyenangkan dan memuaskan.
6. *Food quality* berperan sebagai determinan utama dalam membentuk kepuasan pelanggan. Konsistensi kualitas makanan yang dihasilkan Delicious Cake memberikan pengalaman positif bagi konsumen, sehingga meningkatkan persepsi kepuasan terhadap produk yang dikonsumsi.
7. *Customer satisfaction* menjadi faktor kunci dalam membangun dan mempertahankan *customer loyalty*. Pelanggan yang merasa puas cenderung menunjukkan perilaku pembelian ulang, mempertahankan hubungan jangka panjang, serta merekomendasikan Delicious Cake kepada pihak lain.

5.2 Saran

Adanya hasil analisis data dan keterbatasan dalam penelitian ini, maka peneliti memberi beberapa saran sebagai berikut:

1. Delicious Cake disarankan untuk terus mengembangkan variasi produk yang relevan dengan kebutuhan dan selera pelanggan, baik dari segi jenis, ukuran, maupun tampilan produk, guna memperkuat loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji *product variation* dengan indikator atau konteks produk yang lebih spesifik agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam.

2. Pihak Delicious Cake perlu memastikan bahwa pengembangan variasi produk tidak hanya bersifat kuantitatif, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman konsumsi yang memuaskan sehingga berdampak pada loyalitas pelanggan. Peneliti selanjutnya dapat memperluas model penelitian dengan menguji peran variabel mediasi lain yang berpotensi memperkuat hubungan tersebut.
3. Delicious Cake disarankan untuk menjaga konsistensi kualitas makanan, khususnya pada aspek rasa, tekstur, dan penyajian, karena kualitas yang terjaga dapat mendorong pelanggan untuk tetap setia. Penelitian berikutnya dapat mengembangkan kajian *food quality* dengan pendekatan yang lebih mendalam pada jenis produk tertentu dalam industri *bakery*.
4. Delicious Cake perlu memperhatikan bahwa kualitas makanan yang baik akan lebih efektif dalam membentuk loyalitas apabila mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan kualitas produk harus diselaraskan dengan ekspektasi konsumen. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti peran *customer satisfaction* sebagai variabel intervening dalam konteks usaha kuliner lain.
5. Delicious Cake disarankan untuk menghadirkan variasi produk yang inovatif dan berkelanjutan agar pelanggan tidak merasa jenuh dan tetap merasa puas terhadap pilihan produk yang tersedia. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan sudut pandang konsumen mengenai persepsi inovasi produk dalam membentuk kepuasan.
6. Delicious Cake diharapkan terus meningkatkan standar kualitas bahan baku dan proses produksi untuk menjaga kepuasan pelanggan secara konsisten.

Kualitas makanan yang stabil akan memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap merek. Penelitian selanjutnya dapat menguji hubungan ini pada skala usaha yang berbeda untuk melihat konsistensi temuan.

7. Delicious Cake disarankan untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama strategi pemasaran, karena pelanggan yang puas cenderung memiliki komitmen jangka panjang terhadap merek. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.