

BAB V

PENUTUP

5.1.KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toko Mimoy Snack Kota Jambi dengan jumlah responden dan sampel sebanyak 96 orang Berdasarkan dari rumusan masalah, hipotesis, dan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- Kualitas produk berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan di Mimoy Snack Kota Jambi.
- Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pelanggan, artinya semakin baik layanan yang diberikan, semakin tinggi loyalitas pelanggan.
- Harga tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan, namun berpengaruh secara simultan.
- Secara keseluruhan, kualitas produk, kualitas layanan, dan harga secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2.SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah didapatkan, peneliti bermaksud untuk memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk Mimoy Snack sendiri maupun untuk para peneliti

selanjutnya yang akan meneliti produk dari Mimoy Snack, adapun beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

- Kualitas Produk: Untuk memastikan kualitas produk tetap konsisten, Mimoy Snacks dapat menerapkan standarisasi resep dan proses produksi sehingga cita rasa tidak berubah. Penggunaan bahan baku berkualitas serta sistem penyimpanan yang baik juga perlu diperhatikan agar produk lebih tahan lama dan tetap segar saat dikonsumsi. Selain itu, kontrol kualitas secara rutin, seperti uji coba produk sebelum dijual dan evaluasi berkala terhadap feedback pelanggan, dapat membantu dalam menjaga kualitas dan kepercayaan pelanggan terhadap produk.
- Kualitas Layanan: Peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan agar lebih ramah dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, baik dalam layanan makan di tempat maupun pemesanan online. Kecepatan dalam pelayanan juga menjadi faktor penting, sehingga perlu adanya sistem pemesanan yang lebih efisien agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama. Selain itu, menyediakan kanal komunikasi yang aktif, seperti layanan pelanggan yang cepat merespons keluhan atau pertanyaan, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membuat mereka merasa dihargai.
- Harga: Dalam menghadapi persaingan pasar yang ketat, Mimoy Snacks dapat menerapkan strategi harga yang lebih kompetitif dengan tetap mempertahankan kualitas produk. Memberikan promo atau diskon berkala,

seperti harga spesial untuk pelanggan setia atau paket bundling yang lebih ekonomis, dapat menjadi strategi untuk menarik lebih banyak pelanggan. Selain itu, menyesuaikan harga dengan segmentasi pasar dan memastikan pelanggan merasa mendapatkan nilai yang sepadan dengan harga yang dibayarkan dapat membantu meningkatkan loyalitas mereka terhadap produk Mimoy Snacks.

- Saran untuk penelitian selanjutnya, diharapkan kepada peneliti yang akan meneliti produk serupa ke depannya mungkin perlu dilakukan penelitian terhadap faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan menambah variabel-variabel lainnya seperti promosi, kepuasan pelanggan, inovasi bahan baku, ataupun dari segi teknologi pembuatan dan lain-lain yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan serta menggunakan metode penelitian yang lebih luas atau teknik analisis data yang berbeda.