

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab IV, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Warung Kopi Asiang di Kota Pontianak.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Warung Kopi Asiang di Kota Pontianak.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Warung Kopi Asiang di Kota Pontianak.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Warung Kopi Asiang di Kota Pontianak.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Warung Kopi Asiang di Kota Pontianak.
6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel citra merek terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh variabel kepuasan pelanggan pada konsumen Warung Kopi Asiang di Kota Pontianak.

7. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh variabel kepuasan pelanggan pada Warung Kopi Asiung di Kota Pontianak.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentu memiliki keterbatasan sehingga hasil penelitian yang dicapai belum menunjukkan hasil yang begitu maksimal. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada pelanggan Warung Kopi Asiung di Kota Pontianak, sehingga hasil penelitian belum terlalu menunjukkan kondisi atau sikap pelanggan pada warung kopi lain yang sejenis.
2. Dalam penarikan kuesioner yang telah peneliti sebarakan kepada responden, terdapat kuesioner yang tidak kembali dikarenakan beberapa alasan.
3. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya 150 responden, akan lebih baik jika sampel yang diambil berjumlah lebih besar sehingga hasil penelitian dapat dilihat dalam sudut pandang yang luas serta persepsi responden yang lebih bervariasi.
4. Penelitian ini hanya menggunakan variabel citra merek dan kualitas produk. Karena disatu sisi masih banyak faktor lain yang mungkin dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas sehingga hasil yang didapatkan lebih kompleks.

5. Penelitian ini hanya menggunakan indikator dalam lingkup yang sempit. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar dapat mencari dan memperluas indikator lain yang masih terkait dengan variabel.

B. Saran

1. Akademik

- a. Memperluas atau menyalurkan metode penelitian yang lebih representatif.
- b. Menambahkan variabel penelitian yang lebih relevan untuk mengukur pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

2. Praktek

- a. Dalam pengumpulan data, dapat menambahkan dengan metode lain seperti wawancara atau observasi langsung kepada responden.
- b. Memperluas subjek penelitian yang tidak hanya dilakukan pada satu objek, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih baik.

3. Untuk Warung Kopi Asiang agar terus menjaga citra merek yang telah dipercaya oleh konsumen serta terus meningkatkan kualitas produk yakni kualitas kopi yang dimiliki. Karena dari hasil penelitian yang dilakukan kedua variabel tersebut telah menghasilkan kepuasan bagi pelanggan yang berlanjut menjadi sikap loyalitas yang mereka ciptakan. Adapun saran dari peneliti agar dapat mempertahankan citra merek yaitu dengan membuat diferensiasi, artinya selalu membuat sesuatu yang berbeda dari para pesaing. Selain itu

menjalinkan *relation marketing* juga merupakan cara yang efektif untuk membangun hubungan dengan para konsumen.