

BAB V
SIMPULAN, SARAN
DAN KETERBATASAN MASALAH

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan menggunakan SPSS.16.0 sebagai alat analisis untuk menguji 3 hipotesis penelitian di *Maxx Coffee* yaitu kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, kualitas produk terhadap loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening antara kualitas produk dengan loyalitas konsumen, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Maxx Coffee* Yogyakarta.
2. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di *Maxx Coffee* Yogyakarta.
3. Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di *Maxx Coffee* Yogyakarta.
4. Kepuasan konsumen tidak berperan sebagai variabel *intervening* (mediasi) antara kualitas produk terhadap loyalitas konsumen

B. Keterbatasan Masalah

Keterbatasan-keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Penelitian ini hanya dilakukan di *Maxx Coffee*, maka sebaiknya untuk penelitian selanjutnya agar dapat meneliti *Maxx Coffee* di kota lain yang berada di daerah Jawa Tengah.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi *Maxx Coffee* sendiri diharapkan lebih mempertahankan dan meningkatkan faktor-faktor kualitas produk yang sudah ada dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen yang akhirnya akan membuat konsumen loyal.
2. Bagi penelitian selanjutnya tidak hanya meneliti *Maxx Coffee* Yogyakarta, tetapi meneliti *Maxx Coffee* yang ada di kota lain di daerah Jawa Tengah dan juga menambah variabel lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas konsumen seperti kepercayaan merek.