

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk yang dihasilkan oleh kafe-kafe di kawasan kabupaten Bandung Barat berada pada kategori sedang.
2. Tingkat kepuasan konsumen kafe di kawasan kabupaten Bandung Barat berada pada kategori sedang.
3. Tingkat loyalitas konsumen pada kafe di kawasan kabupaten Bandung barat berada pada kategori rendah.
4. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. hal ini berdasarkan pengujian secara parsial yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
5. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. hal ini berdasarkan pengujian secara parsial yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.
6. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Hal ini berdasarkan pengujian secara simultan yang

menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Jadi kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen yang disebabkan karena konsumen yang puas akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas untuk mencapai maksud dan tujuan peningkatan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di kafe se-kabupaten Bandung Barat. Maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan strategi usahanya.

1. Kepada pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bandung Barat agar lebih banyak memberikan pembinaan terhadap kafe-kafe yang ada di kawasan Bandung Barat terutama dalam meningkatkan kualitas produk serta pelayanannya yang pada akhirnya akan membantu peningkatan pendapatan daerah.
2. Kepada kafe se-kabupaten Bandung barat diharapkan lebih meningkatkan kinerja produk diantaranya dengan lebih memperhatikan kualitas produk, rasa, penampilan yang menarik para konsumen. menambahkan menu baru atau variasi dalam produk yang disajikan. Selain itu diharapkan lebih memperhatikan bahan baku produksi

karena hal tersebut juga bisa mempengaruhi kualitas rasa makanan yang disajikan, hal tersebut menjadi bahan pertimbangan bagi para konsumen yang akan datang ke kafe di kabupaten Bandung Barat, sebaiknya untuk bahan baku makanan menggunakan sistem FIFO (*First in First Out*) supaya bahan makanan yang lama bisa terkontrol.

Selain meningkatkan kinerja produk, diharapkan juga agar teliti pada kebersihan dalam mengolah produk juga penyajian produk. Sebaiknya melakukan pengecekan rutin dalam menjaga kebersihan peralatan makan dan juga pengecekan kebersihan di tempat pengolahan makanan dan tempat penyajian untuk konsumen minimal satu bulan sekali sehingga kebersihan dapat terkontrol.

Pihak perusahaan harus teliti dalam memberikan kualitas produk yang baik. Karena dari kualitas yang baik yang diberikan oleh perusahaan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan hasil yang dirasakan maka akan sangat menguntungkan bagi perusahaan karena pelanggan/konsumen tersebut akan bersikap loyal terhadap perusahaan. Dengan kualitas yang baik maka konsumen akan merasa puas sehingga loyalitas konsumen tinggi, permintaan meningkat dan keuntungan perusahaan akan meningkat pula.