

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen maka dapat di tarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. 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.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, hal ini berdasarkan pengujian secara parsial yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.
3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, hal ini sesuai dengan uji simultan yang dilakukan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas untuk mencapai maksud dan tujuan peningkatan kualitas produk terhadap kualitas pelayanan melalui loyalitas konsumen café di kota Bandung. Maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan strategi usahanya.

1. Kepada café se-Kota Bandung 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 mempengaruhi kualitas rasa makanan yang disajikan, hal tersebut menjadi bahan pertimbangan bagi para konsumen yang akan datang ke café di Kota Bandung, sebaiknya untuk bahan baku makanan menggunakan sistem FIFO (*First in First Out*) agar bahan makanan yang lama dapat terkontrol. Selain meningkatkan kinerja produk, diharapkan juga agar teliti terhadap kebersihan dalam mengolah produk juga penyajian produk. Sebaiknya melakukan pengecekan rutin dalam menjaga kebersihan peralatan makan dan tempat penyajian untuk konsumen minimal 1 bulan sekali sehingga, kebersihan dapat terkontrol.
2. Kepada pemilik café baiknya diadakan pelatihan kepada para karyawannya untuk menunjang pelayanan yang maksimal.
3. Kepada pihak dinas pariwisata dan kebudayaan Kota Bandung agar lebih banyak memberikan pembinaan dalam meningkatkan kualitas produk serta pelayanannya di café-café yang ada di kawasan kota Bandung.