

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil analisis data penelitian tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan, kualitas produk dan *brand image* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berdasarkan hasil uji F yang menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima , dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.
2. Berdasarkan hasil uji t pengaruh menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan *brand image* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan variabel kualitas pelayanan menunjukkan tidak adanya pengaruh terhadap loyalitas pelanggan Toko Roti Ganep Surakarta.

#### **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian, peneliti ingin memberikan saran yang berkaitan dengan penelitian ini yang akan dijadikan bahan pertimbangan bagi Toko Roti Ganep Surakarta dan juga bagi peneliti selanjutnya. Saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan : Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa kualitas produk dan *brand image* secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sehingga Toko Roti Ganep harus meningkatkan kualitas produk seperti menawarkan produk yang lebih bervariasi dari segi desain yang mengikuti *trend* dan menyediakan produk dengan baik atau tidak cacat dan rusak. Toko Roti Ganep

harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memilih sumber daya manusia yang lebih tanggap atau cepat dalam merespon pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya : Pada penelitian ini diketahui bahwa variabel kualitas layanan, kualitas produk dan *brand image* hanya berpengaruh sebesar 22,5% terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 77,5% dipengaruhi variabel lain. Maka penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain selain harga, kualitas produk dan kualitas layanan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yaitu seperti biaya dan lokasi.

