

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan berikut ini:

1. Terdapat pengaruh langsung Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.
2. Terdapat pengaruh langsung Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.
3. Terdapat pengaruh langsung Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.
4. Terdapat pengaruh langsung Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.
5. Terdapat pengaruh langsung Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.
6. Terdapat pengaruh tidak langsung Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.
7. Terdapat pengaruh tidak langsung harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah dapat mempertahankan kualitas produk yang dibuat. Dengan mempertahankan kualitas produk yang dimiliki Florist Mokka.Id Kota Gajah nantinya dapat terus berkembang. Florist Mokka.Id dapat menciptakan produk yang berkualitas dan terus berinovasi. Sehingga hal ini diharapkan dapat terus meningkatkan loyalitas dan juga kepuasan pelanggan.
2. Sebaiknya untuk harga pada Florist Mokka.Id Kota Gajah dapat selalu mempertimbangkan keterjangkauan harga, pihak Florist Mokka.Id Kota Gajah harus selalu memperhatikan penawaran pihak pesaing, hal ini dikarenakan harga yang terjangkau membuat para konsumen merasakan produk yang didapatkan.

3. Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan tersebut, Florist Mokka.Id Kota Gajah harus memperhatikan kualitas dari produk yang berikan terutama dalam dalam kerapihan dalam pengemasan. Kerapihan dari produk yang dihasilkan ini akan berdampak secara langsung terhadap kepuasan konsumen, mereka akan langsung menilai bagaimana kualitas produk tersebut berdasarkan kerapihan yang telah disajikan. Untuk itu sebaiknya pihak Florist Mokka.Id selalu melakukan pengecekan ulang terhadap kualitas produk yang akan disajikan nantinya, dari pengecekan tersebut, pihak Florist Mokka.Id dapat mensortir bahan-bahan yang tidak memenuhi standar yang baik dan sebaiknya tidak digunakan.
4. Semakin tinggi semakin terjangkau kualitas produk, harga dan juga kepuasan konsumen pada Florist Mokka.Id maka semakin pula loyalitas konsumen terhadap Florist Mokka.Id. Oleh karen itu, pihak Florist Mokka.Id selalu mengedepankan kualitas produk, harga dan juga kepuasan konsumen, dengan faktor tersebut nantinya dapat berdampak pada loyalitas konsumen. Dengan begitu nantinya Florist Mokka.Id dapat terus maju dan juga dapat terus berkembang.
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabelvariabel lain di luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.