

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, semakin besar kemungkinan konsumen untuk tetap loyal.
2. Citra Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, artinya semakin baik citra produk di mata konsumen maka semakin tinggi tingkat loyalitas mereka.
3. Kualitas Pelayanan dan Citra Produk secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

4.2. Saran

Saran untuk penelitian yang akan datang adalah :

1. Pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen misalnya harga, kepuasan pelanggan dan nilai yang dirasakan.
2. Pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan metode pengumpulan data lainnya seperti wawancara atau kuesioner terbuka agar peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap terkait penelitian ini.

3. Pada penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel penelitian bukan hanya pada konsumen Starbucks pada DP Mall Kota Semarang namun dapat menambahkan konsumen Starbucks pada cabang lainnya agar data yang diperoleh lebih banyak.