

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas konsumen. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada konsumen *Kurnia Bakery*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen *Kurnia Bakery*. Artinya jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka akan meningkatkan loyalitas konsumen di *Kurnia Bakery*.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas konsumen *Kurnia Bakery*. Artinya jika kualitas produk yang baik maka akan meningkatkan loyalitas konsumen *Kurnia Bakery*.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Harga terhadap loyalitas konsumen *Kurnia Bakery*. Artinya jika perusahaan memberikan harga yang sesuai maka loyalitas konsumen di *Kurnia Bakery* akan meningkat.

B. Keterbatasan Penelitian

Dari hasil penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang menimbulkan kekurangan penelitian ini. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Keterbatasan referensi tentang penelitian atau riset sebelumnya, sehingga mengakibatkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan baik dari segi hadil penelitian maupun analisisnya.
2. Penelitian hanya dibatasi pada variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan loyalitas konsumen beserta instrumen penelitian berupa indikator dari masing-masing variabel, sehingga memiliki konstribusi penelitian yang kurang luas.
3. Data penelitian berasal dari persepsi responden berupa jawaban atas pernyataan atau pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner penelitian yang belum tentu isian jawaban mencerminkan keadaan sesungguhnya dari responden.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka ada beberapa saran yang bisa penulis berikan untuk dijadikan bahan pertimbangan peneliti selanjutnya diantara lain:

1. Diharapkan untuk kedepannya agar *Kurnia Bakery* di Kabupaten Blora dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan dalam

melayani konsumen dan memperhatikan apa yang dibutuhkan konsumen.

2. Diharapkan Kurnia bakery dapat terus menerapkan berbagai hal yang dapat meningkatkan kualitas produk karena dapat meningkatkan loyalitas konsumennya.
3. Hendaknya Kurnia Bakery selalu memperhatikan harga yang ditetapkan agar dapat selalu diterima dan sesuai dengan manfaat yang didapatkan konsumen.
4. Untuk peneliti selanjutnya supaya bisa menambah variabel yang lain. Sebab variabel yang digunakan dalam penelitian ini mungkin hanya sebagian dari variabel-variabel yang ada.

D. Penutup

Demikian akhir dari tulisan ini dan tidak lupa dengan mengucapkan syukur *alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, hidayah dan taufik Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan meskipun penulis sudah berusaha maksimal. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran demi kesempurnaan dalam skripsi ini.

Sebagai akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri maupun bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis dimasa-masa yang akan datang. *Amin yaa rabbal 'alamin.*