

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

J. Kesimpulan

1. UD. Surya Lida merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pembuatan roti yang mengalami perkembangan produk sampai saat ini dengan berbagai bentuk dan variasi rasa.
2. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga menunjukkan bahwa H_a diterima, sehingga kesimpulannya adalah kualitas produk dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada UD. Surya Lida.
3. Hasil uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ menunjukkan bahwa H_a diterima, sehingga kesimpulannya adalah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada UD. Surya Lida.
4. Hasil uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ menunjukkan bahwa H_a diterima, sehingga kesimpulannya adalah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada UD. Surya Lida.
5. Koefisien determinasi menunjukkan kualitas produk dan kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 47,3% sedang sisanya yaitu 52,7% dipengaruhi oleh variabel lain atau diluar penelitian ini.

K. Saran

1. Loyalitas pelanggan tidak diperoleh dengan cara yang mudah dan singkat oleh karena itu UD. Surya Lida harus selalu terus berinovasi sehingga produk yang dihasilkan dapat lebih berkembang dan bervariasi dengan demikian pelanggan tidak bosan.
2. UD. Surya Lida harus memberikan pendidikan dan pelatihan kepada para pelayannya, sehingga pelayan tahu bagaimana cara memberikan layanan kepada konsumennya sehingga mampu menarik konsumen lebih banyak lagi.