



## BAB V

### KESIMPULAN & SARAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan hasil perhitungan mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen Kopi Kenangan Mall Kelapa Gading, maka dapat ditarik suatu kesimpulan untuk menjawab batasan masalah penelitian pada BAB I sebagai berikut:

1. Kualitas Produk Kopi Kenangan Mall Kelapa Gading berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Kopi Kenangan di Kelapa Gading.
2. Promosi yang diberikan Kopi Kenangan di Kelapa Gading berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Kopi Kenangan di Kelapa Gading.

#### B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran terhadap perusahaan Kopi Kenangan antara lain:

1. Bagi Perusahaan
  - a. Kopi Kenangan harus selalu mempertahankan rasanya agar dapat bertahan dalam waktu lama terutama pada pernyataan “Kopi Kenangan memiliki rasa yang masih

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



enak walaupun sudah beberapa jam setelah dibuat” karena memiliki skor rata-rata terendah dibandingkan dengan pernyataan lainnya.



**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

- b. Kopi Kenangan harus meningkatkan relasi secara lebih erat dengan pelanggan terutama pada pernyataan “Kopi Kenangan melakukan penjualan secara perseorangan kepada pelanggan” karena memiliki skor rata-rata terendah dibandingkan dengan pernyataan lainnya. Kopi Kenangan dapat melakukan perbaikan untuk memberikan pelayanan yang personal maka akan meningkatkan Loyalitas Konsumen sehingga menjadi lebih puas dengan membeli produk Kopi Kenangan.

Bagi peneliti selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain dan memperluas populasi penelitian yang memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap Loyalitas Konsumen.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan bisa mencari indikator lain sebagai alat pengukur dari variabel yang akan diteliti.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait.
- d. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.