

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN



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

#### A. Simpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan kepada hasil pengolahan data yang telah diperoleh dari penelitian ini yaitu pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Miniso telah didapatkan beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Produk berpengaruh terbukti positif dan signifikan baik terhadap Kepuasan Konsumen. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa semakin baik Kualitas Produk yang diberikan maka Kepuasan Konsumen juga akan meningkat.
2. Kualitas Layanan berpengaruh terbukti positif dan signifikan baik terhadap Kepuasan Konsumen. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa semakin baik Kualitas Layanan yang diberikan maka Kepuasan Konsumen juga akan meningkat.
3. Kepuasan Konsumen berpengaruh terbukti positif dan signifikan Loyalitas Konsumen. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi Kepuasan Konsumen yang dirasakan oleh konsumen akan semakin meningkatkan Loyalitas Konsumen.



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.



## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan di bab sebelumnya, peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut:

### Bagi Miniso

- a. Untuk Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen yang sudah diberikan oleh Miniso Indonesia terbukti sudah cukup baik karena telah menumbuhkan dan meningkatkan Kepuasan Konsumen yang dirasakan dan akan lebih baik lagi jika Miniso Indonesia dapat meningkatkan Kualitas Produk dengan memproduksi produk yang berkualitas baik sehingga jarang rusak.
- b. Untuk Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen yang sudah diberikan oleh Miniso sudah cukup baik karena telah terbukti menumbuhkan dan meningkatkan Kepuasan Konsumen dan akan lebih baik lagi jika Miniso dapat meningkatkan Kualitas Layanan dengan karyawan yang memberikan informasi yang akurat dalam menjelaskan produk
- c. Untuk Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen terbukti sudah cukup baik berdasarkan data yang diperoleh. Oleh karena itu sebaiknya Miniso terus mengupdate informasi harga kompetitor supaya Loyalitas Konsumen semakin meningkat.

### Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini peneliti memiliki keterbatasan dalam subjek penelitian, yaitu hanya konsumen yang pernah membeli dan mengonsumsi produk Miniso, Mall of Indonesia Jakarta Utara dalam satu tahun terakhir. Untuk itu ada baiknya apabila penelitian selanjutnya dapat menggunakan subjek penelitian yang lebih luas

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.