

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan di Mediasi Kepuasan Pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Z) pada Supplier Victory Toys Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa penetapan harga pada produk mainan cukup kurang untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.
2. Kualitas produk (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Z) pada Supplier Victory Toys Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas produk yang diberikan maka semakin tinggi pula pelanggan akan merasa puas dengan produk yang diberikan.
3. Harga (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada Supplier Victory Toys Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penetapan harga yang diberikan maka semakin tinggi pula kemungkinan pelanggan akan berkunjung kembali untuk melakukan pembelian ulang karena harga yang diberikan terjangkau.
4. Kualitas produk (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada Supplier Victory Toys Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan maka semakin tinggi pula kemungkinan pelanggan akan berkunjung kembali untuk melakukan pembelian ulang karena kualitas produk yang diberikan semakin baik
5. Kepuasan pelanggan (Z) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada Supplier Victory Toys Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pelanggan merasa puas maka semakin tinggi pula kemungkinan pelanggan akan berkunjung kembali untuk melakukan pembelian ulang sehingga akan menumbuhkan sikap loyalitas pelanggan.

6. Harga (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) melalui kepuasan pelanggan (Z). Hal ini menunjukkan bahwa penetapan harga dengan tidak tepat akan membuat pelanggan merasa kurang puas sehingga kemungkinannya kecil untuk mendapatkan loyalitas pelanggan.
7. Kualitas produk (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) melalui kepuasan pelanggan (Z). Hal ini menunjukkan bahwa dengan selalu memberikan kualitas produk yang baik akan membuat pelanggan merasa puas serta akan menumbuhkan pelanggan yang loyal.

5.2 Saran

Berikut beberapa saran yang dapat dikemukakan sebagai pertimbangan bagi perusahaan dan penelitian lebih lanjut antara lain :

1. Bagi perusahaan, perusahaan Supplier Victory Toys Surabaya sebaiknya dapat menetapkan harga yang kompetitif yakni dengan mempertimbangkan harga di pasaran yang tujuannya untuk mendorong pelanggan merasa puas dengan harga yang diberikan. Serta mempertahankan kualitas produk yang ada dengan baik untuk mempertahankan kepuasan pelanggan agar terjadinya loyalitas pelanggan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan referensi, pendukung, pedoman, dan diharapkan untuk bisa mengembangkan dengan cara menambah variabel lain yaitu kualitas pelayanan, promosi, faktor emosional, atau lainnya yang dapat dijadikan penelitian lanjutan.