

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Veni Bumbu Kota Pangkalpinang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil deskriptif variable citra merek, kualitas pelayanan dan kualitas produk kepuasan konsumen dengan dimensi tertentu menunjukkan nilai rata-rata diantara 2,90-4,00 dalam hal ini menunjukkan semua variable penelitian termasuk dalam kategori tinggi.
2. Variabel citra merek pada dimensi keunikan merek (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Veni Bumbu Kota Pangkalpinang, dimensi keunggulan merek (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Veni Bumbu Kota Pangkalpinang, dimensi bukti fisik (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Veni Bumbu Kota Pangkalpinang.
3. Variabel kualitas pelayannya pada dimensi keandalan (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Veni Bumbu Kota Pangkalpinang, pada dimensi daya tanggap (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Veni Bumbu Kota Pangkalpinang, dimensi jaminan (X_6) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Veni Bumbu Kota Pangkalpinang, dimensi

perhatian (X_7) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Veni Bumbu Kota Pangkalpinang. dimensi kesesuaian tampilan (X_8) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Veni Bumbu Kota Pangkalpinang.

4. Variabel kualitas produk dimensi kesesuaian tampilan (X_9) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Veni Bumbu Kota Pangkalpinang, dimensi ketahanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Veni Bumbu Kota Pangkalpinang, dan dimensi ketahanan produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Veni Bumbu Kota Pangkalpinang.
- 5 Variabel citra merek, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Veni Bumbu Kota Pangkalpinang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang penulis berikan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, yaitu antara lain :

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang peneliti berikan yaitu sebagai berikut:

1. Kepada produsen atau pemilik merek hendaknya selalu melakukan peningkatan citra merek terhadap produk-produk yang dijual dengan sebaik mungkin. Selain itu juga produsen atau pemilik merek harus memperhatikan pelayanan dan juga meningkatkan kualitas produk terutama seperti cara melayani konsumen dan sebagainya agar dapat memberikan kenyamanan dan dapat menarik perhatian konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan.
2. Penelitian yang baik adalah penelitian yang melibatkan berbagai macam variabel independen (bebas) untuk mengukur suatu variabel dependen (terkait). Penggunaan variabel independen yang beragam akan memberikan gambaran yang lebih jelas kepada peneliti bagaimana suatu fenomena terbentuk.
3. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti kepercayaan atau variabel-variabel lainnya.