

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hipotesis, perolehan pengolahan data dan pembahasan, kesimpulan penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Mengenai ini memperlihatkan bahwa bertambah bagus kualitas produk pada *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi kemudian bertambah tinggi juga kepuasan pelanggan upaya melangsungkan pembelian di *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Mengenai ini memperlihatkan bahwa bertambah bagus kualitas pelayanan yang diterapkan dengan karyawan *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi kemudian bertambah puas pelanggan melangsungkan pembelian di *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Mengenai ini memperlihatkan bahwa bertambah tinggi kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi kemudian bertambah bagus juga loyalitas pelanggan pada *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi.
4. Kepuasan pelanggan terbukti memediasi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Mengenai ini memperlihatkan bahwa bertambah bagus kualitas produk pada *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi kemudian kepuasan pelanggan pula bertambah tinggi jadi bertambah bagus juga loyalitas pelanggan

5. Kepuasan pelanggan dinyatakan memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Mengenai ini memperlihatkan bahwa bertambah bagus kualitas pelayanan dari karyawan pada *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi kemudian kepuasan pelanggan pula bertambah tinggi jadi bertambah bagus loyalitas pelanggan pada *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi, disimpulkan dan ada saran yang bisa dikemukakan penulis terhadap pihak yang berkaitan pada penelitian ini dan juga penelitian selanjutnya. Saran yang disimpulkan seperti berikut:

1. Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi sudah memiliki pengaruh yang cukup baik disarankan untuk *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi terus membangun hubungan yang baik kepada pelanggan terkait dengan mempertahankan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik sehingga akan menumbuhkan loyalitas pelanggan *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi yang akan menciptakan kepuasan yang baik kepada pelanggan yang melakukan pembelian pada *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi.
2. Hasil penelitian diketahui bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi. Disarankan untuk penelitian selanjutnya bisa menerpakan penelitian yang berkelanjutan dengan menggunakan variabel lain yang bisa jadi pula mempengaruhi banyak hal pada penelitian ini dan membangun hipotesis baru untuk penelitian selanjutnya.