

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk dan distribusi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen pada UD Dua Putra, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan UD Dua Putra dalam menyediakan produk yang memiliki kualitas sesuai dengan harapan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan konsumen.
2. Distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudahan dalam memperoleh produk, ketersediaan produk, ketepatan proses pengiriman, serta jangkauan distribusi yang memadai dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. Meskipun kualitas produk merupakan aspek penting dalam pengalaman pelanggan, kualitas tersebut belum secara langsung mampu mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan pada UD Dua Putra. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas membutuhkan pengalaman yang lebih menyeluruh, salah satunya melalui kepuasan konsumen.

4. Distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kemudahan pelanggan dalam memperoleh produk serta kelancaran proses distribusi dapat mendorong pelanggan untuk mempertahankan hubungan pembelian dengan UD Dua Putra.
5. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Konsumen yang memperoleh pengalaman positif dan merasa puas terhadap produk maupun proses distribusi memiliki kecenderungan lebih besar untuk mempertahankan hubungan dengan UD Dua Putra, melakukan pembelian kembali, serta memberikan rekomendasi kepada pihak lain.
6. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan konsumen menjadi perantara yang memungkinkan kualitas produk memberikan kontribusi terhadap pembentukan loyalitas. Dengan kata lain, kualitas produk yang baik akan lebih mampu menghasilkan loyalitas apabila terlebih dahulu mampu menciptakan kepuasan bagi pelanggan.
7. Distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen. Temuan tersebut menunjukkan bahwa distribusi tidak hanya memberikan pengaruh secara langsung terhadap loyalitas, tetapi juga dapat memperkuat loyalitas melalui kepuasan yang dirasakan pelanggan atas pengalaman memperoleh produk.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memiliki peranan penting dalam proses pembentukan loyalitas pelanggan UD Dua

Putra. Kualitas produk lebih terlihat perannya dalam membentuk kepuasan yang kemudian diteruskan menjadi loyalitas, sedangkan distribusi mampu berperan baik secara langsung maupun melalui kepuasan konsumen. Oleh karena itu, upaya mempertahankan loyalitas pelanggan perlu dilakukan dengan menjaga kualitas produk sekaligus memastikan proses distribusi mampu memberikan pengalaman yang sesuai dengan harapan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas produk dan distribusi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen pada UD Dua Putra, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi UD Dua Putra

- a. Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Produk memberikan pengaruh terbesar terhadap Kepuasan Konsumen. Oleh karena itu, UD Dua Putra disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk melalui konsistensi bahan baku, proses produksi, pengawasan kualitas, serta inovasi variasi produk sesuai kebutuhan konsumen.
- b. UD Dua Putra disarankan meningkatkan efektivitas distribusi, terutama dalam menjaga ketersediaan produk, ketepatan waktu pengiriman, dan koordinasi dengan agen agar konsumen dapat memperoleh produk dengan lebih mudah.

- c. Perusahaan perlu melakukan evaluasi kepuasan konsumen secara berkala dengan memperhatikan masukan dari pelanggan dan agen terkait kualitas produk, distribusi, maupun pelayanan sehingga perbaikan dapat dilakukan sesuai kebutuhan konsumen.
- d. Mengingat Kepuasan Konsumen terbukti memediasi pengaruh Kualitas Produk dan Distribusi terhadap Loyalitas Pelanggan, setiap upaya peningkatan kualitas produk dan distribusi perlu diarahkan pada terciptanya pengalaman positif bagi konsumen agar loyalitas pelanggan dapat dipertahankan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi Loyalitas Pelanggan, seperti harga, kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan konsumen, promosi, atau nilai yang dirasakan. Penelitian juga dapat dikembangkan pada objek atau sektor industri yang berbeda, dengan jumlah responden yang lebih besar atau membandingkan beberapa perusahaan sejenis agar hasil penelitian lebih luas dan komprehensif.