

## **BAB V**

### **SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan SEM dengan program AMOS dimana untuk menguji ketujuh hipotesis dengan objek batik Sadewa pada penelitian ini. Hipotesis tersebut meliputi pengaruh citra merek, kualitas produk, kepuasan dan loyalitas pelanggan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan batik Sadewa, hipotesis 1 didukung. Hal ini membuktikan bahwa citra merek menjadi pertimbangan penting dalam kepuasan pelanggan.
2. Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan batik Sadewa, hipotesis 2 didukung. Hal ini membuktikan bahwa kualitas produk menjadi pertimbangan penting dalam kepuasan pelanggan.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan batik Sadewa, hipotesis 3 didukung. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan menjadi pertimbangan penting dalam loyalitas pelanggan.
4. Citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan batik Sadewa, hipotesis 4 didukung. Hal ini

membuktikan bahwa citra merek menjadi pertimbangan penting dalam loyalitas pelanggan.

5. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan batik Sadewa, hipotesis 5 didukung. Hal ini membuktikan bahwa kualitas produk menjadi pertimbangan penting dalam kepuasan pelanggan.
6. Citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan batik Sadewa, hipotesis 6 tidak didukung. Hal ini membuktikan bahwa Citra merek tidak menjadi pertimbangan penting dalam loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.
7. Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan batik Sadewa, hipotesis 7 tidak didukung. Hal ini membuktikan bahwa kualitas produk tidak menjadi pertimbangan penting dalam loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat keterbatasan, yang meliputi :

1. Peneliti hanya mengukur loyalitas pelanggan berdasarkan variabel citra merek, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan, sehingga belum mampu menggambarkan pengaruh loyalitas pelanggan secara keseluruhan, karena mengukur loyalitas pelanggan masih bisa diukur dengan berbagai variabel dan aspek-aspek lainnya.
2. Peneliti hanya menggunakan sebagian kecil sampel untuk dapat mengeneralisasikan semua variabel pada penelitian ini

## **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran dan masukan yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek, kualitas produk, melalui kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sehingga tidak bisa mempengaruhi penuh konsumen dalam loyalitas pelanggan batik Sadewa. Jadi batik Sadewa sebaiknya terus meningkatkan kualitas produk mereka dan terus melakukan inovasi serta melakukan promosi atau iklan untuk menutupi kekurangannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen yaitu citra merek dan kualitas produk. Dan satu variabel mediasi yaitu kepuasan pelanggan sebenarnya masih ada variabel lain yang bisa digunakan untuk menguji loyalitas pelanggan. Sehingga untuk lebih lanjut pada penelitian selanjutnya diperlukan pengujian variabel lain atau faktor-faktor lain yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan. Sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.