

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah ditemukan dalam penelitian di lapangan dan setelah diolah tentang pengaruh citra dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen Surabi ENHAI pada mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan dimensi citra berbanding kebalik dengan kepuasan dan loyalitas Surabi ENHAI pada mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha Bandung. Hal ini dikarenakan konsumen tidak melihat citra dari sebuah merek Surabi ENHAI tetapi konsumen hanya menikmati produk dan merasakan kepuasan yang diberikan oleh Surabi ENHAI dan hal ini yang membuat konsumen menjadi loyal kepada Surabi ENHAI.
2. Berdasarkan pertanyaan citra
 - Rasa Surabi ENHAI sesuai dengan keinginan konsumen, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 84 responden, dengan persentase 56,8%. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 responden, dengan persentase 22,3%. Netral sebanyak 25 responden dengan persentase 16,9%. Tidak setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 4,1%.

Kesimpulan dan Saran

- Surabi ENHAI telah memenuhi standart gizi yang ada. Jumlah responden yang menjawab netral sebanyak 55 responden dengan persentase 37,2%. Jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 47 responden dengan persentase 31,8%. Sangat setuju dan tidak setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 14,9%. Sangat tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 1,4%.
- Harga Surabi ENAI sudah sesuai dengan produk yang ada. Jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 87 responden dengan persentase 58,8%. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 responden, dengan persentase 20,3%. Netral sebanyak 21 responden dengan persentase 14,2%. Tidak setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 6,1%. Sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 0,7%.
- Lokasi Surabi ENHAI sangat strategis dan mudah dijangkau. Jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 65 responden dengan persentase 43,9%. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 responden, dengan persentase 20,3%. Netral sebanyak 28 responden dengan persentase 18,9%. Tidak setuju sebanyak 25 responden dengan persentase 16,9%.
- Tempat Surabi ENHAI memberikan rasa nyaman. Jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 55 responden dengan persentase 37,2%. Jumlah responden yang menjawab netral sebanyak 46 responden, dengan persentase 31,1%. Tidak setuju sebanyak 25

Kesimpulan dan Saran

responden dengan persentase 16,9%. Sangat setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 14,2%. Sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 0,7%.

3. Berdasarkan pertanyaan kepuasan

- Surabi ENHAI memiliki kualitas yang baik. Jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 65 responden dengan persentase 43,9%. Jumlah responden yang menjawab netral sebanyak 39 responden, dengan persentase 26,4%. Sangat setuju sebanyak 34 responden dengan persentase 23%. Tidak setuju sebanyak 10 responden dengan persentase 6,8%.
- Surabi ENHAI dapat memberikan manfaat bagi konsumen. Jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 80 responden dengan persentase 54,1%. Jumlah responden yang menjawab netral sebanyak 48 responden, dengan persentase 32,4%. Sangat setuju sebanyak 11 responden dengan persentase 7,4%. Tidak setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 5,4%. Sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 0,7%.
- Surabi ENHAI memiliki variasi produk yang banyak. Jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 85 responden dengan persentase 57,4%. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 responden, dengan persentase 29,1%. Netral sebanyak 14 responden dengan persentase 9,5%. Tidak setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 4,1%.

Kesimpulan dan Saran

- Surabi ENHAI memberikan nilai prestise. Jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 72 responden dengan persentase 48,6%. Jumlah responden yang menjawab netral sebanyak 42 responden, dengan persentase 28,4%. Sangat setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 13,5%. Tidak setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 9,5%.
- Surabi ENHAI memberikan kepuasan dibandingkan surabi lain. Jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 80 responden dengan persentase 54,1%. Jumlah responden yang menjawab netral sebanyak 32 responden, dengan persentase 21,6%. Sangat setuju sebanyak 23 responden dengan persentase 15,5%. Tidak setuju sebanyak 13 responden dengan persentase 8,8%.
- Berbelanja di Surabi ENHAI selalu menyenangkan. Jumlah responden yang menjawab netral sebanyak 56 responden dengan persentase 37,8%. Jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 50 responden, dengan persentase 33,8%. Tidak setuju sebanyak 30 responden dengan persentase 20,3%. Sangat setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 4,7%. Sangat tidak setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 3,4%.

4. Berdasarkan pertanyaan loyalitas

- Mengunjungi Surabi ENHAI atas dasar kemauan sendiri. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 65 responden dengan persentase 43,9%. Jumlah responden yang menjawab netral

Kesimpulan dan Saran

sebanyak 36 responden, dengan persentase 24,3%. Tidak setuju sebanyak 31 responden dengan persentase 20,9%. Sangat setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 9,5%. Sangat tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 1,4%.

- Mengunjungi Surabi ENHAI atas rekomendasi teman-teman. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 68 responden dengan persentase 45,9%. Jumlah responden yang menjawab netral sebanyak 36 responden, dengan persentase 24,3%. Tidak setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 14,9%. Sangat setuju sebanyak 19 responden dengan persentase 12,8%. Sangat tidak setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 2%.
- Merekomendasikan Surabi ENHAI kepada orang lain. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 68 responden dengan persentase 45,9%. Jumlah responden yang menjawab netral sebanyak 45 responden, dengan persentase 30,4%. Tidak setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 14,9%. Sangat setuju sebanyak 13 responden dengan persentase 8,8%.
- Merasa puas setiap kali berkunjung ke Surabi EHAI. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 responden dengan persentase 27,7%. Jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 37 responden, dengan persentase 25%. Netral sebanyak 36 responden dengan persentase 24,3%. Sangat tidak setuju sebanyak 25 responden dengan persentase 16,9%. Sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 6,1%.

Kesimpulan dan Saran

- Surabi ENHAIH pilihan utama dalam berkuliner makanan tradisional di Kota Bandung. Jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 62 responden dengan persentase 41,9%. Jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 35 responden, dengan persentase 23,6%. Netral sebanyak 26 responden dengan persentase 17,6%. Sangat setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 10,1%. Sangat tidak setuju sebanyak 10 responden dengan persentase 6,8%.
 - Dapat menyebutkan menu unggulan Surabi ENHAIH. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 44 responden dengan persentase 29,7%. Jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 39 responden, dengan persentase 26,4%. Netral sebanyak 30 responden dengan persentase 20,3%. Sangat tidak setuju sebanyak 27 responden dengan persentase 18,2%. Sangat setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 5,4%.
5. Besarnya pengaruh secara simultan atau kemampuan citra dan kepuasan mempengaruhi loyalitas konsumen sebesar 0.073 atau 7,30% sedangkan sisanya 92,70% dipengaruhi oleh faktor lain selain citra dan kepuasan.

5.2 Saran

Saran-saran yang diajukan sebagai bahan pertimbangan oleh perusahaan yakni Surabi ENHAIH dalam upaya peningkatan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Pada dimensi citra yang tidak memiliki pengaruh sehingga tidak memberikan dorongan kepada kepuasan dan meningkatkan loyalitas maka perusahaan

Kesimpulan dan Saran

harus memulai, memperhatikan atau memperbaharui citra Surabi ENHAI. Sehingga citra dapat mendukung kepuasan dan loyalitas.

Dengan cara meningkatkan kualitas Surabi ENHAI dalam hal memperindah lokasi dengan mengatur tata ruang dan tata meja sehingga konsumen dapat merasakan kenyamanan atau dalam hal harga dan produk yang diberikan.

2. Menambah jumlah karyawan selama weekend dan hari-hari besar sehingga pelayanan dapat diberikan kepada konsumen dengan cepat.
3. Membuat daftar antrian kepada konsumen agar tidak terjadi tumpukan antrian dalam pemesanan.
4. Untuk penelitian lebih lanjut ruang lingkup penelitian dapat dimaksimalkan dan pemilihan responden dapat diperluas.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu karena penelitian hanya dilakukan di dalam lokasi tertutup yaitu Universitas Maranatha Bandung dimana responden mahasiswa/i jurusan manajemen yang tentunya tidak dapat mewakili populasi yang ada di luar Universitas Maranatha Bandung.
2. Dalam reabilitas kepuasan menggunakan konsep yang berbeda.