

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Keramik Dinoyo Kota Malang. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t parsial yang menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, semakin baik citra merek yang dimiliki Keramik Dinoyo, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.
2. Variabel Kualitas Produk juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Produk yang baik, seperti desain yang menarik, bahan yang berkualitas, dan daya tahan produk mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan mempertimbangkan kualitas produk dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap produk Keramik Dinoyo Kota Malang.
3. Secara simultan, *Brand Image* dan Kualitas Produk memiliki pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan pengaruh

terhadap kepuasan pelanggan sebesar 71%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Dengan demikian, *Brand Image* dan Kualitas Produk menjadi faktor penting dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Keramik Dinoyo Kota Malang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak Keramik Dinoyo Kota Malang maupun peneliti selanjutnya.

1. Bagi pelaku usaha Keramik Dinoyo Kota Malang, disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan *Brand Image* melalui promosi yang lebih luas, pemanfaatan media sosial, inovasi desain produk, serta menjaga ciri khas keramik lokal agar lebih dikenal oleh masyarakat dan wisatawan. *Brand image* yang baik akan meningkatkan kepercayaan pelanggan sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.
2. Pelaku usaha juga diharapkan terus meningkatkan kualitas produk, baik dari segi bahan baku, desain, daya tahan, maupun finishing produk agar sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas produk yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan meningkatkan minat pembelian ulang terhadap produk Keramik Dinoyo.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi Kepuasan Pelanggan, seperti harga, promosi,

kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan mendalam. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar serta lokasi penelitian yang berbeda untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih beragam dan akurat.

