

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan mengenai Peran Kualitas Produk dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri sebagai berikut :

1. Kualitas produk di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri meliputi beberapa indikator penting yaitu kesegaran bunga (performance) yang ditunjukkan melalui pemilihan bunga yang baru, tidak layu, dan memiliki warna yang cerah agar dapat memenuhi harapan pelanggan dalam setiap pembelian. Estetika rangkaian (features & aesthetic) juga menjadi perhatian utama, di mana pemilik kios merangkai bunga sesuai permintaan pelanggan, memperhatikan komposisi warna, kerapian, dan bentuk rangkaian agar sesuai dengan model yang diinginkan. Kesesuaian dengan pesanan (conformance) diterapkan melalui komitmen pemilik untuk membuat rangkaian berdasarkan permintaan pelanggan seperti jenis bunga, bentuk rangkaian, ukuran, tulisan pita, maupun kebutuhan acara tertentu. Selain itu, daya tahan bunga (durability) juga diperhatikan dengan memberikan bunga yang dapat bertahan cukup lama setelah diterima pelanggan, meskipun

ketahanan bunga sangat dipengaruhi oleh kualitas pasokan dari pemasok bunga. Secara keseluruhan, Kios Bunga Bu Rini telah menerapkan kualitas produk yang berfokus pada kesegaran, kerapian, ketepatan pesanan, serta ketahanan bunga sehingga membentuk persepsi positif di mata pelanggan.

2. Peran kualitas produk dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri menunjukkan bahwa kualitas produk menjadi faktor dominan yang mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Kesegaran bunga yang diberikan kepada pelanggan menciptakan rasa puas dan kepercayaan, sehingga pelanggan merasa nyaman untuk kembali berbelanja. Kerapian rangkaian dan keindahan tampilan bunga memberikan nilai tambah yang membuat pelanggan merasa bahwa produk yang dibeli sesuai bahkan lebih baik dari harapan mereka. Ketepatan pesanan memberikan rasa keamanan karena pelanggan merasa tidak dirugikan dan selalu mendapatkan bunga sesuai kebutuhan acara. Dalam praktiknya, kualitas produk yang dijaga dengan baik oleh pemilik kios menjadi alasan kuat pelanggan tetap setia, bahkan merekomendasikan kios kepada orang lain. Oleh karena itu, kualitas produk berperan besar dalam membentuk loyalitas pelanggan, karena pelanggan merasa yakin akan mutu bunga yang diterima dan merasa puas atas pengalaman pembelian yang diperoleh.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Kios Bunga Bu Rini, diharapkan dapat terus menjaga konsistensi kualitas produk, terutama dalam hal kesegaran bunga. Pemilik kios perlu lebih selektif dalam memilih pemasok bunga agar stok bunga yang diterima tetap segar dan dapat bertahan lebih lama saat digunakan sebagai rangkaian. Selain itu, diperlukan inovasi rangkaian baru agar pelanggan memiliki lebih banyak pilihan dan tidak merasa monoton dengan model rangkaian yang sama.
2. Pihak kios juga disarankan membuat standar sederhana dalam proses perangkai bunga, sehingga ketika permintaan sedang tinggi, kualitas rangkaian tetap terjaga. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelanggan tetap menerima rangkaian yang rapi, sesuai pesanan, dan layak untuk kebutuhan acara.
3. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian dengan membandingkan beberapa kios bunga lain di wilayah Kediri sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dalam industri florist tradisional. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas secara numerik.