

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari serangkaian penelitian serta uji hipotesis melalui analisis *Partial Least Square* (PLS) pada pembahasan bab sebelumnya mengenai minat beli ulang pada restoran Daebak Fan Cafe di Kota Depok, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara langsung kualitas pelayanan tidak mampu memberikan kontribusi terhadap minat beli ulang. Artinya semakin tidak baik kualitas pelayanan yang diberikan Daebak Fan Cafe Kota Depok maka konsumen akan semakin tidak meningkatkan minat beli ulangnya.
- b. Hasil penelitian bahwa secara tidak langsung kepuasan pelanggan tidak mampu memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat beli ulang artinya semakin rendah tingkat kepuasan pelanggan dalam kualitas pelayanan Daebak Fan Cafe Kota Depok maka konsumen akan semakin tidak meningkatkan minat beli ulangnya.
- c. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara langsung kualitas produk mampu memberikan kontribusi terhadap minat beli ulang. Artinya semakin baik kualitas produk yang diberikan Daebak Fan Cafe Kota Depok maka konsumen akan semakin meningkatkan minat beli ulangnya.
- d. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara tidak langsung kepuasan pelanggan mampu memberikan kontribusi terhadap kualitas produk dalam meningkatkan minat beli ulang. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dalam kualitas pelayanan maka konsumen akan semakin meningkatkan minat beli ulangnya. Namun dalam hal ini hasil hubungan secara langsung antara kualitas produk terhadap minat beli ulang memberikan kontribusi terbesar dibandingkan dengan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

- e. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara langsung harga mampu memberikan kontribusi terhadap minat beli ulang. Artinya semakin baik tingkat harga yang ditawarkan Daebak Fan Cafe Kota Depok maka konsumen akan semakin meningkatkan minat beli ulangnya.
- f. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara tidak langsung kepuasan pelanggan mampu memberikan kontribusi terhadap harga dalam meningkatkan minat beli ulang. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dalam harga maka konsumen akan semakin meningkatkan minat beli ulangnya. Namun dalam hal ini hasil hubungan secara langsung antara harga terhadap minat beli ulang memberikan kontribusi terbesar dibandingkan dengan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

V.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Pada kualitas pelayanan, peneliti menyarankan Daebak Fan Cafe untuk mempertahankan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan dan memperbaiki kecepatan dan ketepatan karyawan Daebak Fan Cafe dalam memberikan pelayanan dalam upaya meningkatkan minat beli ulang.
- b. Pada kualitas produk, peneliti menyarankan Daebak Fan Cafe untuk mempertahankan kemudahan pelanggan untuk komplain kepada karyawan dan memperbaiki menu makanan dan minuman yang dianggap pelanggan masih mempunyai kesamaan dengan tempat lain dalam upaya meningkatkan minat beli ulang.
- c. Pada harga, peneliti menyarankan Daebak Fan Cafe untuk mempertahankan harga yang ditawarkan murah dan terjangkau dan memperbaiki harga makanan dan minuman Daebak Fan Cafe dapat bersaing dengan tempat lain dalam upaya meningkatkan minat beli ulang.
- d. Pada kepuasan pelanggan, peneliti menyarankan Daebak Fan Cafe untuk mempertahankan pelanggan yang berkeinginan membeli ulang produk

yang sama dan memperbaiki karyawan yang menyelesaikan layanan tepat waktu dalam upaya meningkatkan minat beli ulang.

