

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap minat pembelian ulang konsumen pada Shoes and Care Boediman Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Shoes and Care Boediman Yogyakarta.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang Shoes and Care Boediman Yogyakarta.
3. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang Shoes and Care Boediman Yogyakarta.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan konsumen pada Shoes and Care Boediman Yogyakarta.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut.

1. Sehubungan adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang konsumen, maka pihak Shoes and Care Boediman Yogyakarta untuk selalu melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang dirasakan masih kurang atau belum memenuhi harapan konsumen, seperti memberikan arahan kepada karyawan untuk selalu berusaha mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen yang terbukti dalam penelitian ini mendapatkan penilaian yang terendah dari responden.
2. Menciptakan kepuasan konsumen, karena terbukti mampu meningkatkan minat pembelian ulang konsumen. Sehubungan dengan penelitian ini perlunya dilakukan pelatihan pada karyawan agar mampu memberikan hasil garapan yang memuaskan bagi konsumen, terbukti pada item ini mendapatkan penilaian yang terendah dari responden.