BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengalaman pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan DOTS Greentea Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang Angkatan 2017-2020 memiliki pengalaman pelangggan yang baik.
2. Kepuasan pelanggan pada pelanggan DOTS Greentea Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang Angkatan 2017-2020 memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.
3. Minat beli ulang pada pelanggan DOTS Greentea Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang Angkatan 2017-2020 memiliki minat yang tinggi.
4. Pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan DOTS Greentea Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang Angkatan 2017-2020.
5. Pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada pelanggan DOTS Greentea Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang Angkatan 2017-2020.
6. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada pelanggan DOTS Greentea Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang Angkatan 2017-2020.
7. Pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan DOTS Greentea Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang Angkatan 2017-2020.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulkan yang sudah dijabarkan diatas, maka dapat di usulkan saran dengan harapan bias memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Berikut saran yang dapat disampaikan:

1. Hasil pada tanggapan responden menyatakan bahwa DOTS Greentea memiliki pengalaman pelanggan yang baik. Untuk itu pihak DOTS Greentea dapat mempertahankan apa saja yang mempengaruhi pengalaman pelanggan tersebut mendapatkan hasil pengalaman yang positif.
2. Hasil pada tanggapan responden menyatakan bahwa DOTS Greentea memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, maka pihak DOTS Greentea perlu mempertaankan faktor pa saa yang menjadi penentu tingka kepuasan pelangganya menjadi tinggi.
3. Hasil pada tanggapan responden menyatakan bahwa DOTS Greentea memiliki minat beli yang tinggi. Untuk itu pihak DOTS Greentea bisa teteap mempertahankan apa yang menjadi faktor tingginya minat beli ulang pelanggannya atau juga bisa meningkatkan dan mengevaluasi apa saja yang menjadi lemahnya minat beli ulang pelanggannya.
4. Hasil penelitian membuktikan secara statistik bahwa pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka hal ini dapat digunakan pihak DOTS Greentea untuk menarik perhatian pelanggan melalui pelayanan yang terbaik dan memberi kepercayaan bagi pelanggan agar tetap menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Karena pada dasarnya pengalaman pelanggan yang baik akan terciptanya kepuasan pelanggan yang tinggi.
5. Hasil penelitian membuktikan secara statistik bahwa pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap minat beli ulang. Maka hal yang selama ini membuat pengalaman pelanggan positif perlu dipertahankan agar pelanggan berminat untuk melakukan pembelian ulang
6. Hasil penelitian membuktikan secara statistik bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat beli ulang. Dari hasil uji ini tetap

dipertahankan atau lebih baik perlu ditingkatkan dengan mencari tahu apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk mendapatkan pelanggan yang loyal

7. Hasil penelitian membuktikan secara statistik bahwa pengalaman pelanggan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan. Maka dari itu pihak DOTS Greentea perlu meningkatkan kinerja manajemen perusahaan secara rutin. Karena baik atau buruknya suatu pengalaman pelanggan akan mempengaruhi tinggi rendahnya minat pembelian, serta pengalaman pelanggan yang baik merupakan salah satu faktor yang membuat pelanggan berminat untuk melakukan pembelian ulang di DOTS Greentea sekaligus memuaskannya