

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

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

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan di Toko Sandal Gang Remaja memiliki kualitas pelayanan yang baik, hal ini di dapat dari tanggapan responden hasil kuesioner mayoritas responden menjawab baik dengan skor rata-rata 1258,6. Hasil ini termasuk dalam kategori setuju karena berada pada rentang skala 1.128,8 – 1.394,4.
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa lingkungan di Toko Sandal Gang Remaja memiliki lingkungan yang baik, hal ini di dapat dari tanggapan responden hasil kuesioner mayoritas responden menjawab baik dengan skor rata-rata 1187,5. Hasil ini termasuk dalam kategori setuju karena berada pada rentang skala 1.128,8 – 1.394,4.
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa minat beli ulang di Toko Sandal Gang Remaja menunjukkan minat beli ulang yang tinggi, hal ini di dapat dari tanggapan responden hasil kuesioner mayoritas responden menjawab tinggi dengan skor rata-rata 1267,3. Hasil ini termasuk dalam kategori setuju karena berada pada rentang skala 1.128,8 – 1.394,4.
4. Hubungan diantara variable bebas yaitu antara kualitas pelayanan dengan lingkungan menunjukkan korelasi sebesar 0,873, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan lingkungan mempunyai hubungan yang sangat kuat.
5. Berdasarkan hasil uji parsial kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang menunjukkan thitung > ttabel ($4,622 > 2,826$), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.
6. Berdasarkan hasil uji parsial lingkungan terhadap minat beli ulang menunjukkan thitung > ttabel ($13,662 > 2,826$), menunjukkan bahwa lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

7. Berdasarkan hasil uji simultan kualitas pelayanan dan lingkungan terhadap minat beli ulang menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($670,596 > 3,02$), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

1.2. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan 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 Toko Sandal Gang Remaja memiliki kualitas pelayanan yang baik, tetapi masih ada yang perlu di tingkatkan dari tingkat ketepatan karyawan dalam pendataan produk. Untuk itu pihak Toko Sandal Gang Remaja dapat mempertahankan serta meningkatkan apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut untuk mendapatkan hasil pelayanan yang lebih baik.
2. Hasil pada tanggapan responden menyatakan bahwa Toko Sandal Gang Remaja memiliki lingkungan yang baik, tetapi masih ada yang perlu di tingkatkan dari fasilitas tempat parkir yang ada, maka pihak Toko Sandal Gang Remaja dapat mempertahankan serta meningkatkan faktor apa saja yang menjadi penentu lingkungan toko menjadi baik.
3. Hasil pada tanggapan responden menyatakan bahwa Toko Sandal Gang Remaja memiliki minat beli yang tinggi, tetapi masih ada yang perlu di tingkatkan dari faktor acuan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada anggota relasi. Untuk itu pihak Toko Sandal Gang Remaja bisa tetap mempertahankan apa yang menjadi faktor tingginya minat beli ulang para pelanggannya dan juga bisa meningkatkan serta mengevaluasi apa saja yang menjadi lemahnya minat beli ulang pelanggannya.
4. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara statistik terdapat korelasi yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan lingkungan, maka hal ini dapat digunakan pihak Toko Sandal Gang Remaja untuk menarik perhatian

pelanggan melalui pelayanan yang terbaik dan memberi kepercayaan bagi pelanggan agar tetap menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

5. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Maka hal yang selama ini membuat kualitas pelayanan menjadi lebih baik perlu dipertahankan agar pelanggan berminat untuk melakukan pembelian ulang.
6. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Dari hasil uji ini tetap dipertahankan atau lebih baik perlu ditingkatkan dengan mencari tahu apa saja yang mempengaruhi lingkungan Toko Sandal Gang Remaja untuk mendapatkan pelanggan yang loyal.
7. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Maka dari itu pihak Toko Sandal Gang Remaja perlu meningkatkan kinerja manajemen toko secara rutin. Karena baik atau buruknya kualitas pelayanan akan mempengaruhi tinggi rendahnya minat pembelian, serta lingkungan yang baik merupakan salah satu faktor yang membuat pelanggan berminat untuk melakukan pembelian ulang di Toko Sandal Gang Remaja.

