

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, berdasarkan rangkaian analisa dan pengolahan fakta berdasarkan kuesioner, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai yang Dirasakan terhadap Niat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan kopi Kenangan di Jakarta sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan kopi Kenangan di Jakarta. semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan dengan penampilan menarik karyawan, keramahan dan kesopanan serta jaminan kualitas dan pelayanan akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Nilai yang dirasakan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan kopi Kenangan di Jakarta. dengan artian semakin baik nilai yang dirasakan oleh pelanggan rasakan berdasarkan rasa puas, kesan dan kualitas dan kesesuaian harga yang ditawarkan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap niat pembelian ulang kopi Kenangan di Jakarta. semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan akan menarik kembali pelanggan yang akan berpengaruh terhadap meningkatnya niat pembelian ulang.
4. Nilai yang Dirasakan berpengaruh secara langsung terhadap Niat Pembelian Ulang kopi Kenangan di Jakarta. baiknya nilai yang dirasakan pelanggan akan memberikan kesan untuk pelanggan untuk kembali membeli dan mencoba produk produk yang artinya akan meningkatkan niat pembelian ulang.
5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara langsung terhadap Niat Pembelian Ulang kopi Kenangan di Jakarta. semakin pelanggan puas

diakibatkan dicapainya harapan berdasarkan pengalaman yang ada akan meningkatkan niat pembelian ulang.

6. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap Niat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan kopi Kenangan di Jakarta, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan akan menimbulkan tingginya tingkat kepuasan pelanggan dan meningkatkan niat pembelian ulang.
7. Nilai yang Dirasakan berpengaruh secara tidak langsung terhadap Niat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan kopi Kenangan di Jakarta artinya semakin tinggi nilai yang dirasakan pelanggan berdasarkan kesesuaian dan kesan yang diberikan akan menimbulkan tingginya tingkat kepuasan pelanggan dan meningkatkan niat pembelian ulang.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap niat pembelian ulang pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta melalui mediasi kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong niat pembelian ulang. Dengan demikian, fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan pelanggan merupakan strategi yang krusial bagi Kopi Kenangan untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar di Jakarta.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, saran yang diberikan penulis berkaitan dengan peningkatan niat pembelian ulang sebagai bahan pertimbangan adalah:

1. Perlu diperhatikan dari segi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai terendah pada kuesioner ialah ketanggapan pelayanan, Keandalan, Jaminan dan Empati maka perlu dilakukan pengendalian dan pemantauan pada setiap cabang gerai berkaitan dengan sikap cepat dan tanggap karyawan dengan tetap menjaga dan

mempertahankan perhatian penuh pada pelanggan guna menjaga kualitas pelayanan yang sudah baik guna peningkatan kepuasan pelanggan.

2. Perlu diperhatikan kembali dari segi nilai yang dirasakan dengan tetap mempertahankan kesesuaian harga yang ada, dalam hal kepuasan pelanggan terhadap pengalaman, dengan nilai terendah variabel ialah nilai Nilai Kualitas dengan Kopi Kenangan memiliki kualitas yang baik dan dapat dipercaya terhadap pelanggan. kurangnya pengawasan yang terhadap standar perlu menjadi pertimbangan salah satu faktor terciptanya kesan yang tidak sesuai dengan pelanggan, oleh karenanya perlu dilakukannya standar operasional prosedur (SOP) yang sesuai untuk tetap menjaga nilai baik yang dirasakan pelanggan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Perlu diperhatikan kembali dari segi kualitas pelayanan terhadap niat pembelian ulang, peningkatan harus dilakukan dalam pelayanan dengan peningkatan kebersihan dan fasilitas fisik dengan menjaga kenyamanan ruangan, serta keramahan dan kesopanan karyawan sehingga pelanggan memiliki niat pembelian ulang.
4. Perlu diperhatikan kembali dari segi nilai yang dirasakan terhadap niat pembelian ulang, kesan yang ditimbulkan dapat berdampak pada rekomendasi buruk yang disebarkan melalui pengalaman buruk tersebut, oleh karenanya peningkatan *referral marketing* dengan memberikan promosi atau *reward* kepada pelanggan yang juga meningkatkan niat pembelian ulang.
5. Perlu diperhatikan kembali berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap niat pembelian ulang dalam segi kesediaan untuk merekomendasikan produk dan memilih Kenangan dibandingkan lainnya dengan mempertahankan kualitas dari produk yang dapat bersaing dipasaran dan memastikan setiap gerai memiliki kesesuaian. Sehingga harapan yang didapatkan pelanggan di pembelian akan berdampak pada niat pembelian ulang .
6. Perlu diperhatikan kembali kualitas pelayanan ialah tetap mempertahankan kualitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan

dengan menjaga kenyamanan pelanggan dengan menerapkan standar yang telah ada, kopi Kenangan harus terus mengembangkan nilai kualitas pelayanan yang menyesuaikan pelanggan.

7. Perlu diperhatikan kembali nilai yang dirasakan terhadap niat pembelian melalui kepuasan pelanggan, Kenangan perlu memperhatikan harga dengan nilai yang dirasakan serta kesesuaian harapan pelanggan, berdasarkan hasil analisis terdapat responden yang memilih kopi lain dibandingkan Kenangan oleh karenanya Kenangan harus meningkatkan manfaat dan nilai yang dirasakan pelanggan yang meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap niat pembelian ulang.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran diajukan untuk meningkatkan niat pembelian ulang pelanggan Kopi Kenangan. Pertama, penting untuk meningkatkan ketanggapan pelayanan dengan tetap menjaga perhatian pada pelanggan. Kedua, perlu adanya pengawasan dan standarisasi prosedur operasional (SOP) untuk memastikan konsistensi nilai dan kesan positif yang diterima pelanggan. Ketiga, peningkatan kebersihan, fasilitas fisik, dan keramahan karyawan dapat mendorong niat pembelian ulang. Keempat, strategi *referral marketing* dengan promosi dan *reward* dapat meningkatkan niat pembelian ulang. Kelima, menjaga kualitas dan konsistensi produk di seluruh gerai akan memperkuat niat pembelian ulang. Keenam, Kopi Kenangan perlu terus mengembangkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada pelanggan. Terakhir, penting untuk memperhatikan kesesuaian harga dengan nilai yang dirasakan dan harapan pelanggan, serta meningkatkan manfaat yang ditawarkan untuk mendorong kepuasan dan niat pembelian ulang. Implementasi saran-saran ini diharapkan dapat memperkuat posisi Kopi Kenangan di pasar dan meningkatkan loyalitas pelanggan.