

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil perhitungan dan pembahasan yang dilakukan maka dari penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain :

1. Dari Uji Hipotesis didapatkan fakta kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang di UD. Wijaya . Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi kualitas layanan lebih kecil dari probabilitas.
2. Dari Uji Hipotesis didapatkan fakta kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang di UD. Wijaya . Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi kualitas produk lebih kecil dari probabilitas.
3. Dari Uji Hipotesis didapatkan fakta kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Wijaya . Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi kualitas layanan lebih kecil dari probabilitas.
4. Dari Uji Hipotesis didapatkan fakta kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Wijaya . Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi kualitas produk lebih kecil dari probabilitas.
5. Dari Uji Hipotesis didapatkan fakta kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang di UD. Wijaya . Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi kepuasan pelanggan lebih kecil dari probabilitas.
6. Dari Uji Sobel didapatkan kepuasan pelanggan belum mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian ulang di UD. Wijaya. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai sobel test lebih kecil standar sobel

probability dan nilai p-value nilai lebih besar dari standar p-value probability.

7. Dari Uji Sobel didapatkan kepuasan pelanggan belum mampu memediasi pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian ulang di UD. Wijaya. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai sobel test lebih kecil standar sobel probability dan nilai p-value nilai lebih besar dari standar p-value probability.

5.2 Saran

5.2.1 Umum

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti selanjutnya, manfaatkan waktu penelitian secara maksimal agar kita bisa mengantisipasi kesalahan perhitungan kuesioner dengan mengulangnya lagi.
2. Bagi mahasiswa, perbanyak membaca literasi dari penelitian terdahulu, karena dari penelitian terdahulu kita mampu menyusun hipotesis dan menjawab kebenaran dari penelitian yang akan dilakukan.
3. Bagi pembaca umumnya, semoga dengan adanya skripsi ini dapat dijadikan sumber sitasi yang baik kedepannya dalam menyusun penelitian.

5.2.2 Khusus

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan kepada pemilik UD. Wijaya adalah sebagai berikut :

- a. Menjadikan kualitas layanan sebagai pertimbangan selanjutnya agar keputusan pembelian ulang dapat meningkat
- b. Menjadikan kualitas produk sebagai pertimbangan selanjutnya agar keputusan pembelian ulang dapat meningkat

- c. Menjadikan kualitas layanan sebagai pertimbangan selanjutnya agar kepuasan pelanggan dapat meningkat
- d. Menjadikan kualitas produk sebagai pertimbangan selanjutnya agar keputusan kepuasan pelanggan dapat meningkat
- e. Menjadikan kepuasan pelanggan sebagai pertimbangan selanjutnya agar keputusan pembelian ulang dapat meningkat
- f. Pemilik toko harus lebih meningkatkan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan belum mampu memediasi variabel bebas dengan variabel terikat, hal tersebut sudah dibuktikan dalam penelitian.