

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh pengalaman pelanggan, citra merek dan persepsi harga terhadap pembelian ulang, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengalaman pelanggan berpengaruh tidak signifikan terhadap pembelian ulang. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan bukan menjadi alasan konsumen melakukan pembelian ulang produk Pank Caffé, melihat dari alat ukur pengalaman pelanggan seperti *sense, feel, think, act* dan *relate* dapat dikatakan bahwa pengalaman pelanggan yang didapatkan belum memenuhi kepuasan konsumen tersebut.
2. Citra merek merupakan alasan konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Hal ini menunjukkan bahwa citra merek Pank Caffé sudah cukup ternama dan terpercaya oleh konsumen, sehingga citra merek menjadi alasan penting konsumen melakukan pembelian ulang produk ini.
3. Persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi harga yang diberikan pada produk ini sesuai

dengan kualitas yang diberikan, meskipun harga bersaing namun tetap wajar dan terjangkau, sehingga persepsi harga menjadi alasan konsumen melakukan pembelian ulang produk ini.

4. Secara keseluruhan pengalaman pelanggan, citra merek dan persepsi harga berpengaruh terhadap proses pembelian ulang pada produk ini. Pengaruh citra merek dan persepsi harga lebih dominan dibandingkan dengan pengalaman pelanggan.

5.2 Saran

Beberapa saran dan pertimbangan yang disajikan berdasarkan penelitian ini antara lain:

1. Disarankan kepada pelayanan di gerai-gerai Pank Caffé untuk bisa lebih menekankan kepada kepuasan dan kenyamanan pelanggan agar pengalaman yang pelanggan dapatkan bisa menjadi bahan pertimbangan mereka untuk melakukan pembelian ulang pada produk Pank Caffé.
2. Disarankan untuk penelitian selanjutnya agar bisa menambah variabel penelitian seperti kualitas produk, promosi, lokasi, kelompok acuan dan lain-lain serta menggunakan jenis data penelitian yang berbeda, misalnya data kualitatif. Dengan perbedaan data penelitian maka teknik pengumpulan datanya akan berbeda, misalnya menggunakan teknik observasi dan wawancara, sehingga hasil data yang didapatkan akan lebih lengkap.