BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif pada niat pembelian ulang konsumen Cafe Shisha Corner, hal ini didasarkan pada penjelasan berikut:

- 1. Hasil pengujian memperlihatkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif pada tingkat kepercayaan 95% terhadap niat pembelian ulang konsumen Cafe Shisha Corner, dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi *kualitas pelayanan berpengaruh positif pada niat pembelian ulang konsumen Cafe Shisha Corner* dapat diterima.
- 2. Berdasarkan hasil pengujian nilai R square (R²) diperoleh sebesar 0,188 atau sama dengan 18,80%. Angka tersebut mempunyai arti bahwa sebesar 18,80% variabilitas niat pembelian ulang konsumen Cafe Shisha Corner (Y) yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan, dengan kata lain, besarnya kualitas pelayanan terhadap turun naiknya niat pembelian ulang konsumen Cafe Shisha Corner sebesar 18,80%. Adapun

sisanya yaitu 81,2% merupakan pengaruh variabel bebas lain yang dianggap tetap atau yang tidak diidentifikasi dalam penelitian ini.

5.2 Keterbatasan Penelitian

- 1. Penelitian ini hanya memakai satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang diduga berpengaruh terhadap niat pembelian ulang konsumen, diharapkan penelitian selanjutnya bisa menambah variabel bebas yang diduga berpengaruh terhadap niat pembelian serta memperluas objek penelitian tidak hanya pada Cafe Shisha Corner saja, tetapi bisa menambahkan perusahaan serupa yang menjadi pesaing Cafe Shisha Corner.
- 2. Penggunakan metode ini hanya dengan menggunakan metode survey dengan kuesioner, sehingga memungkinkan terjadinya perbedaan persepsi masing-masing responden dalam menjawab pertanyaan.

5.3 Saran

- 1. Sebaiknya Cafe Shisha Corner terus meningkatkan kualitas pelayanan yang digunakan untuk meningkatkan niat pembelian ulang konsumen. Hal yang dapat dilakukan oleh Cafe Shisha Corner adalah dengan lebih meningkatkan kualitas layanan yang terfokus pada aspek keramahan para karyawan dan kecepatan dalam penyediaan makanan.
- 2. Cafe Shisha Corner diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan pelaksanaan unsur-unsur kualitas pelayanan dengan lebih baik sehingga tetap berkesan di hati dan pikiran konsumen. Adapun unsur-unsur kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan pelaksanaannya

adalah unsur harga makanan. Peningkatan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan strategi harga baik itu pemberian diskon ataupun metode lainnya yang dianggap efektif untuk menarik perhatian konsumen, serta tidak lupa untuk mengkomunikasikan program diskon atau program lainnya yang diberlakukan untuk menarik perhatian konsumen.