

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasn tentang pengaruh kepuasan konsumen RM Kayu terhadap niat beli ulangnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis kualitatif, diketahui bahwa variabel kepuasan konsumen yang diuji melalui pertanyaan dalam kuesioner berkesimpulan sebagian besar konsumen sudah merasa puas terhadap kinerja RM Kayu. Variabel kepuasan konsumen yang memiliki pengaruh paling besar terhadap niat beli ulang adalah kejelasan informasi promosi, kemudahan akses RM Kayu, dan penataan eksterior serta interior RM Kayu.
2. Model regresi linier sederhana yang terbentuk dari analisis kuantitatif menunjukkan bahwa bahwa semakin positif kepuasan konsumen terhadap RM Kayu, niat beli ulang konsumen RM Kayu akan mengalami kenaikan.
3. Berdasarkan hasil uji signifikansi t diketahui bahwa variabel kepuasan konsumen RM Kayu (X) signifikan pada probabilitas $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen RM Kayu berpengaruh terhadap niat beli ulang konsumennya. Ini berarti bahwa hasil penelitian sesuai dengan hipotesis.

5.2. Saran

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan, penulis berusaha untuk memberikan masukan dan saran yang kiranya diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan kinerja RM Kayu. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti antara lain :

1. Pengaruh kemampuan karyawan dalam menciptakan hubungan baik dengan konsumen sebesar 69,8%. Untuk bisa mencapai 100 %, sebaiknya para karyawan RM Kayu diberikan pelatihan SDM yang lebih baik, agar para karyawan RM Kayu memiliki kemampuan yang lebih baik dalam melayani konsumennya. Dengan itu, diharapkan hubungan baik dengan konsumen akan terjalin dengan baik, sehingga kepuasan konsumen akan meningkat.
2. Informasi promosi RM Kayu sebaiknya lebih ditingkatkan frekuensinya. Misalnya melalui surat kabar, pamflet, maupun spanduk. Selain itu, penggunaan media televisi lokal juga dapat membantu promosi RM Kayu kepada masyarakat Lampung. Dengan ini diharapkan, keinginan masyarakat untuk mengunjungi RM Kayu dapat bertambah, yang pada akhirnya akan meningkatkan penjualan RM Kayu.
3. RM Kayu sebaiknya dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kinerjanya agar kepuasan konsumen dapat tetap terjaga karena hal ini berpengaruh terhadap niat beli ulang konsumen, yang nantinya akan berdampak pada volume penjualan.