

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dimana variabel variasi produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 37,5% dan sisanya 62,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang. Dimana variabel variasi produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen mempengaruhi keputusan pembelian ulang sebesar 52,1% dan sisanya 47,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Variabel kepuasan konsumen mampu memediasi pengaruh variasi produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.

3. Variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.
6. Kepuasan konsumen dapat memediasi pengaruh variasi produk terhadap keputusan pembelian ulang.
7. Kepuasan konsumen dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Manna Kampus Simanjuntak diharapkan mampu untuk terus menghadirkan variasi produk yang lebih lengkap dan mempertahankan keanekaragaman produk untuk menciptakan kepuasan konsumen dan mendorong keputusan pembelian ulang. Variasi produk yang ditawarkan diharapkan dapat menjangkau dan memenuhi kebutuhan setiap individu baik dari pilihan variasi merek produk, variasi kelengkapan produk berupa kategori dan jenis produk, variasi ukuran hingga variasi kualitas yang ditawarkan.

2. Manna Kampus Simanjuntak diharapkan mampu terus memperhatikan dan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan produk untuk menciptakan kepuasan konsumen dan mendorong keputusan pembelian ulang. Kualitas layanan yang diberikan hendaknya mampu memenuhi harapan pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, konsisten dalam menjaga kebersihan dan kerapihan dan kerapihan *display* dan seluruh ruangan, senantiasa menjaga keamanan toko, tidak pernah lupa memberikan struk belanja, kemampuan karyawan dalam menjelaskan informasi serta selalu memperhatikan dan menunjukkan kepedulian emosi personal konsumen.
3. Manna Kampus Simanjuntak hendaknya dapat menciptakan dan mengembangkan inovasi baru untuk meningkatkan pengalaman konsumen (*customer experience*) ketika berbelanja sehingga konsumen dapat merasakan sensasi pengalaman belanja yang baru, unik dan berbeda pada umumnya.
4. Manna Kampus Simanjuntak juga harus memberikan penambahan dan meningkatkan inovasi layanan lain seperti FAQ, *call center*, forum online yang aktif baik secara *online* maupun *offline* sehingga dapat terus memberikan pelayanan dan berkomunikasi dengan pelanggan secara langsung.
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengeksplorasi lebih jauh permasalahan-permasalahan yang sejenis baik dengan menambahkan

variabel-variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini maupun memperluas batasan dalam memilih sampel yang akan diteliti.