

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan model struktural pada penelitian ini ada 7 hipotesis yang diajukan, hasil dan pembahasan dalam penelitian ini terdapat 2 hipotesis yang tidak berpengaruh signifikan dan hasil dari model struktural dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan terbukti berpengaruh Positif namun tidak signifikan.
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang terbukti berpengaruh Positif dan signifikan.
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan terbukti negatif namun signifikan.
4. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Ulang terbukti negatif namun signifikan.
5. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan terbukti berpengaruh Positif dan signifikan.
6. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian Ulang terbukti berpengaruh Positif dan signifikan.
7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian ulang terbukti berpengaruh Positif namun tidak signifikan.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan agar PT. Intraco Penta Wahana cabang Surabaya agar dapat mempertahankan penawaran harga karena berdampak pada kepuasan dan keputusan pembelian ulang pelanggan sehingga dapat meningkatkan profit perusahaan dan keunggulan bersaing di pasar yang semakin kompetitif ini.
2. Diharapkan kepada manager pemasaran PT. Intraco Penta Wahana dapat tetap konsisten dalam menjalankan program yang sudah ada untuk menarik pelanggan dikarenakan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian ulang adalah promosi terhadap keputusan pembelian ulang produk.
3. Dengan adanya keterbatasan dalam penelitian ini tidak mengeksplorasi variabel lain yang juga mempengaruhi keputusan pembelian ulang, seperti nilai pelanggan dan loyalitas pelanggan. Studi ini juga dilakukan hanya pada

satu distributor alat berat dan oleh karena itu, tidak dapat digeneralisasi ke agen lain di Indonesia. Karena pengukuran terjadi pada satu titik waktu, apakah kesimpulan masih berlaku dalam jangka panjang tidak dapat ditentukan. Penulis menyarankan bagi peneitian selanjutnya atau perusahaan perlu melakukan penelitian sendiri untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan PT. Intraco Penta Wahana sehingga harapan pelanggan dapat dipenuhi, dan ketika harapan ini terpenuhi maka keputusan pembelian ulang pelanggan langsung meningkat yang dapat meningkatkan profit perusahaan