

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. Simpulan

Setelah dibahas secara mendalam, simpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PITALOKA Bakery Yogyakarta, hasil ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PITALOKA Bakery Yogyakarta, hasil ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.
3. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pembelian Ulang Konsumen pada PITALOKA Bakery Yogyakarta, hasil ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pembelian Ulang Konsumen pada PITALOKA Bakery Yogyakarta, hasil ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.
5. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pembelian Ulang Konsumen pada PITALOKA Bakery Yogyakarta, hasil ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

6. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan konsumen pada PITALOKA Bakery Yogyakarta, hasil ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.
7. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan konsumen pada PITALOKA Bakery Yogyakarta, hasil ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti meyakini dalam penelitian ini masih ada beberapa kelemahan dan kekurangan. Disampaikan melalui keterbatasan penelitian berikut ini:

1. Dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel yang terdiri dari kualitas produk dan kualitas layanan sebagai variabel independen serta variable kepuasan konsumen sebagai variable mediasi, oleh karena itu diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan berbagai variabel lainnya yang juga dapat mempengaruhi minat pembelian ulang.
2. Sampel atau responden yang terdapat pada penelitian ini terbatas pada ruang lingkup di PITALOKA Bakery Yogyakarta saja, jadi dalam penelitian ini belum bisa mewakili pada bidang usaha yang lain.

C. Saran

Berdasarkan dari simpulan dan keterbatasan penelitian. Maka saran-saran yang akan diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Untuk PITALOKA Bakery Yogyakarta diharapkan untuk mealkukan usaha untuk meningkatkan strategi kualitas produk dan kualitas layanan sehingga kedepannya bisa berada di posisi sangat baik di mata konsumen. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan berdampak pada meningkatkan minat pembelian ulang pada PITALOKA Bakery Yogyakarta.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi minat pembelian ulang seperti citra merek dan persepsi harga dan disarankan untuk memperluas cakupan penelitian, karena dalam penelitian ini sampel atau responden yang digunakan terbatas hanya konsumen di PITALOKA Bakery Yogyakarta.