

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS 27 serta pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Customer Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang. Semakin tinggi *customer perceived value*, maka minat beli ulang pun akan terus mengalami kenaikan.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka minat beli ulang pun akan mengalami kenaikan.
3. *Customer Perceived Value* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang. Dengan demikian untuk meningkatkan minat beli ulang konsumen ini dapat ditumbuhkan dari proses meningkatkan *Customer Perceived Value* dan kualitas pelayanan yang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka ada saran yang diajukan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Bagi Sisi Jalan Kopi
 - a. Berdasarkan hasil angket/kuesioner yang telah diberikan, item pernyataan pada variabel *Customer Perceived Value* menyatakan bahwa indikator yang berkaitan dengan harga produk di Sisi Jalan Kopi yang sebanding dengan kualitasnya memiliki nilai yang rendah. Saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil tersebut, manajemen/pemilik harus memberikan kualitas produk yang sesuai dengan harga yang diberikan bisa dengan cara inovasi berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas produk tanpa menaikkan harga secara signifikan.
 - b. Berdasarkan hasil angket/kuesioner yang telah diberikan, item pernyataan pada variabel *Customer Perceived Value* menyatakan bahwa indikator yang berkaitan dengan manfaat personal memiliki nilai yang rendah. Saran yang

dapat penulis berikan berdasarkan hasil tersebut, manajemen/pemilik harus menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan, bisa dengan cara membuat desain interior yang menarik, latar yang cocok, dan menggunakan pencahayaan yang baik agar pelanggan merasa Bahagia dan puas saat mengunjungi Sisi Jalan Kopi.

- c. Berdasarkan hasil angket/kuesioner yang telah diberikan, item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan menyatakan bahwa indikator yang berkaitan dengan keandalan pelayanan di Sisi Jalan Kopi memiliki nilai yang rendah. Saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil tersebut, manajemen/pemilik harus memahami kebutuhan individu setiap pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang baik melalui respon karyawan yang cepat dan tanggap dan kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen, pelanggan akan merasa dihargai.
- d. Berdasarkan hasil angket/kuesioner yang telah diberikan, item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan menyatakan bahwa indikator yang berkaitan dengan respon pelayanan di Sisi Jalan Kopi memiliki nilai yang rendah. Saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil tersebut, manajemen/pemilik perlu memastikan semua staf dilatih untuk memahami menu, teknik penyajian, dan penggunaan peralatan secara efisien agar pelanggan merasa puas dan dihargai dengan respon staf yang cepat dan tanggap.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti lain diharapkan dapat menambahkan variabel lain diluar model, sehingga dapat diketahui factor-faktor lain yang mempengaruhi minat beli ulang. Peneliti lain diharapkan mencari variabel independen lainnya yang mempengaruhi minat beli ulang, karena minat beli ulang bukan hanya dipengaruhi oleh *Customer Perceived Value* dan kualitas pelayanan saja, tetapi juga bisa dipengaruhi oleh variabel lainnya seperti kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan, dan lainnya.