

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

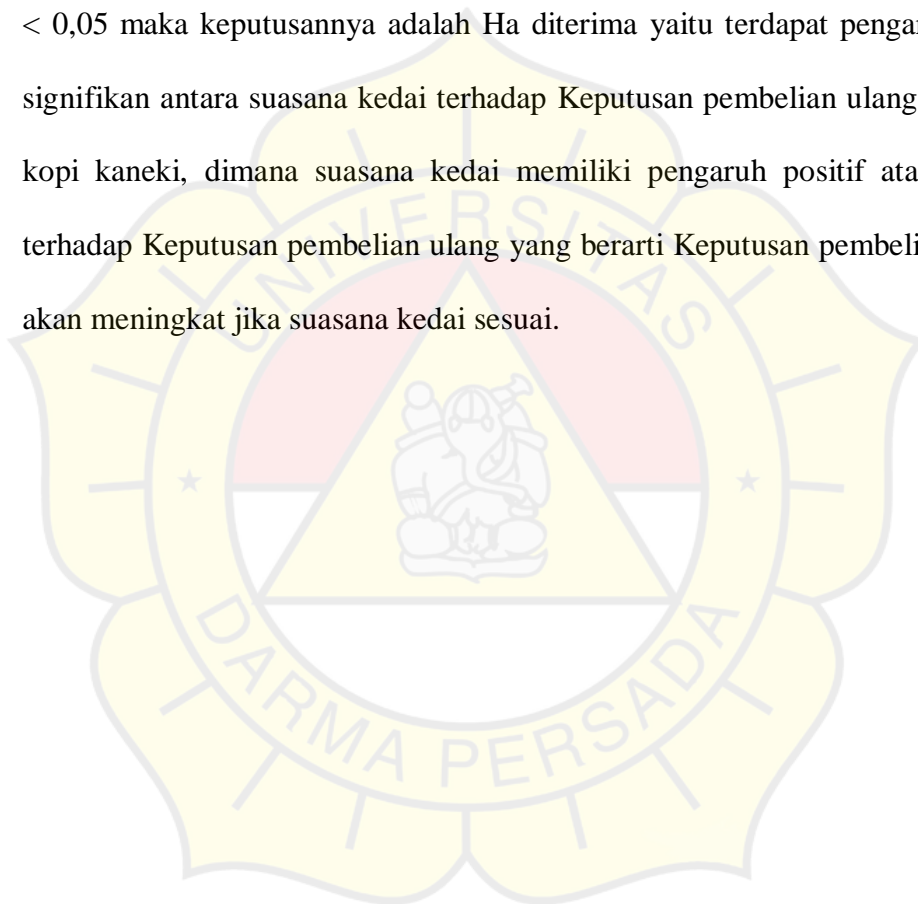
5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang penulis lakukan pada Kedai Kopi Kaneki maka dapat diuraikan kesimpulan sebagai berikut :

- 1 Pengalaman pelanggan dan suasana kedai mempunyai pengaruh yang kuat terhadap Keputusan pembelian ulang sebesar 21,7% dan sisanya 78,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Setelah melakukan uji hipotesis diketahui perhitungan yang diperoleh dari $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $14,108 > 2,69$ dan dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ maka keputusannya adalah H_a diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengalaman pelanggan dan suasana kedai terhadap Keputusan pembelian ulang di kedai kopi kaneki, dimana Pengalaman pelanggan dan suasana kedai memiliki pengaruh positif atau searah terhadap Keputusan pembelian ulang yang berarti Keputusan pembelian ulang akan meningkat jika Pengalaman pelanggan dan suasana kedai sesuai.
- 2 Pengalaman pelanggan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap keputusan pembelian ulang. Setelah melakukan uji hipotesis diketahui perhitungan yang diperoleh dari $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $5,051 > 1,982$ dan dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ maka keputusannya adalah H_a diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara pengalaman pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang di kedai kopi kaneki, dimana pengalaman pelanggan memiliki

pengaruh positif atau searah terhadap keputusan pembelian ulang yang berarti keputusan pembelian ulang akan meningkat jika pengalaman pelanggan sesuai.

- 3 Suasana kedai mempunyai pengaruh yang kuat terhadap Keputusan pembelian ulang. Setelah melakukan uji hipotesis diketahui perhitungan yang diperoleh dari $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,950 > 1,982$ dan dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ maka keputusannya adalah H_a diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara suasana kedai terhadap Keputusan pembelian ulang di kedai kopi kaneki, dimana suasana kedai memiliki pengaruh positif atau searah terhadap Keputusan pembelian ulang yang berarti Keputusan pembelian ulang akan meningkat jika suasana kedai sesuai.



5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data diatas, maka yang dapat penulis sarankan untuk Kedai Kopi Kaneki adalah :

- 1 Pengalaman pelanggan dan suasana kedai berpengaruh terhadap Keputusan pembelian ulang di kedai kopi kaneki, sehingga perusahaan harus tetap melakukan evaluasi supaya Keputusan pembelian ulang terus meningkat.
- 2 Pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap Keputusan pembelian ulang. Manajemen perlu memberikan kesan yang baik kepada para pelanggan, Langkah ini dilakukan sebagai upaya agar pelanggan merasa puas dan nyaman untuk meningkatkan keputusan pembelian ulang.
- 3 Suasana kedai berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang. Sebaiknya perusahaan memperhatikan suasana kedai agar pelanggan merasa nyaman dan meningkatkan keputusan pembelian ulang.