

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Hasil dari analisis yang telah dilakukan terhadap keseluruhan data yang ada pada penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, pembelian ulang, dan peran kepuasan dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang di Agen Katon Puspa Jaya maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, terbukti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap pembelian ulang. Oleh karena itu, disarankan bagi Agen Katon Puspa Jaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar efektif dalam pertumbuhan bisnis.
2. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, terbukti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan guna memberikan nilai kepuasan yang lebih terhadap pelanggan, serta Agen Katon Puspa Jaya juga bias merasakan dampak positif.
3. Dari hasil pengujian terbukti bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang. Apabila jasa yang diberikan melebihi ekspektasi pelanggan, pelanggan akan merasa senang dan tidak akan komplain ke Agen Katon Puspa Jaya.
4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa peran kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang tidak berpengaruh signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada variabel kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi pembelian ulang (atau $a \neq 0$) dan variabel kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi variabel pembelian ulang (atau $c' \neq 0$).

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Pelaku Usaha
 - a. Pelaku usaha harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan melihat dimensi dan indicator kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik dari suatu pelayanan.
 - b. Pelaku usaha diharapkan selalu mendengarkan kritik dan saran dari konsumen untuk bahan evaluasi secara optimal guna menjaga kepuasan konsumen.
 - c. Pelaku usaha diharapkan untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan.
2. Bagi Peneliti Berikutnya
 - a. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan penelitian tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti.
 - b. Peneliti selanjutnya melakukan penelitian dengan variabel yang sama, namun menggunakan metode penelitian yang berbeda agar memberikan sudut pandang yang berbeda bagi pembaca.
 - c. Peneliti harus memahami tentang fokus kajian yang akan diteliti dengan memperbanyak studi literatur yang berkaitan dengan fokus kajian yang akan diteliti.
 - d. Untuk para peneliti selanjutnya, disarankan agar meningkatkan lagi ketelitian baik dalam segi kelengkapan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan referensi yang terkait dengan judul penelitian agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap.