

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Harga tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang pada pelanggan Sarang Harimau .
- 2) Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang pada pelanggan Sarang Harimau .

5.2 Implikasi Penelitian

Penelitian ini memiliki implikasi dalam bidang pemasaran dan juga bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Bagi Sarang Harimau bermanfaat sebagai masukan untuk menentukan strategi bisnis, terkait dengan perilaku konsumen dalam hal minat beli ulang. Adapun penelitian ini memecahkan permasalahan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka ditemukan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Sarang Harimau untuk diambil mengenai kebijakan dimasa yang akan datang agar menciptakan keunggulan kompetitif. Oleh sebab itu, beberapa hal yang dapat dijadikan arahan kebijakan bagi Sarang Harimau dalam hubungannya dengan hasil-hasil penelitian ini diantaranya ; penentuan harga produk jasa harus melihat dari perspektif konsumen dan pasar, yaitu dengan melihat 3 (tiga) komponen yang dapat menjadi pertimbangan yaitu biaya, nilai dan kompetisi. Penentuan produk jasa dapat dikaitkan dengan konsep net value, semakin besar manfaat yang dirasakan dibanding biaya yang dikeluarkan akan dinilai konsumen sebagai positif value.

Ada dua hal pokok yang berkaitan dengan pelayanan, yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi pelanggan atas pelayanan pada saat menerima layanan. Kualitas pelayanan yang baik timbul karena adanya strategi pelayanan yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan perusahaan. Strategi pelayanan harus dapat terus dikembangkan untuk dipelihara dan ditingkatkan terutama untuk menciptakan kesetiaan pelanggan yang mempengaruhi keputusan pembelian ulang di masa akan datang.

Adapun masukan bagi strategi yang dapat dilakukan oleh Sarang Harimau dalam meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya:

- Mengukur kinerja pelayanan pelanggan, seperti melakukan survei pelanggan,
- Mendefinisikan tujuan pelayanan, seperti membuat visi perusahaan dengan jelas,
- Memperbaharui perangkat penunjang kualitas pelayanan, seperti melakukan pembaharuan terhadap perlengkapan sewa, memperbaiki perlengkapan yang rusak dan lainnya.
- Selalu menggali keinginan konsumen, dan konsisten dalam menjaga kualitas pelayanan karena mempertahankan pelanggan tersebut melalui pelayanan yang baik.

Strategi pelayanan harus dapat memberikan nilai yang diterima oleh pelanggannya, seperti pelayanan yang harus memenuhi harapan pelanggannya, maka hal ini akan memotivasi pelanggan untuk tetap setia pada perusahaan tersebut tanpa harus pindah ke perusahaan pesaing. Pihak Sarang Harimau diharapkan dapat mempertahankan strategi pelayanan yang telah dilakukan karena kualitas pelayanan berdampak positif terhadap minat beli ulang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karenanya dimasa datang lebih dikembangkan oleh peneliti selanjutnya, misalnya penambahan objek penelitian yang bergerak pada bidang yang sama.

5.4 Saran

5.4.1 Bagi Penelitian yang Akan Datang

Adapun saran bagi penelitian yang akan datang adalah sebagai berikut:

Penelitian ini hanya mengambil sampel dari Sarang Harimau yang merupakan *provider* perlengkapan *outdoor*. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah sampel dari perusahaan yang bergerak pada bidang yang sama. Agar kajian tentang variabel Harga , Kualitas Pelayanan dan Minat Beli Ulang dapat dipahami secara mendalam.

Dengan memperhatikan hasil dari penelitian, guna memperbaiki kekurangan dalam penelitian ini maka penelitian selanjutnya sebaiknya jumlah sampel yang digunakan lebih banyak, menggunakan data yang terbaru dan memperluas objek penelitian. Agar penelitian memberikan hasil yang lebih relevan dan lebih akurat.

