

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis data penelitian dan pembahasan serta pengujian hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh simultan terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Kang Koil Vapehouse di Tenggarong. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang dikemukakan **diterima**.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Kang Koil Vapehouse di Tenggarong. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang dikemukakan **diterima**.
3. Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Kang Koil Vapehouse di Tenggarong. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang dikemukakan **diterima**.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh dominan terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Kang Koil Vapehouse di Tenggarong. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat yang dikemukakan **diterima**.

6.2. Saran

1. Strategi yang diterapkan tidak boleh hanya fokus pada satu aspek saja. Pengelola Toko Kang Koil Vapehouse perlu mengkombinasikan pelayanan yang unggul dengan harga yang wajar. Mengembangkan program loyalitas seperti membership (keanggotaan pelanggan) atau poin hadiah/belanja (kupon dengan jumlah tertentu yang dapat ditukar dengan produk secara gratis). Memberikan pengalaman belanja yang menyenangkan sekaligus bernilai ekonomis. Dimana dengan itu semua keseimbangan antara kualitas pelayanan dan harga akan menciptakan kepuasan yang berkelanjutan dan meningkatkan kemungkinan pembelian ulang.

2. Kepada pemilik Toko Kang Koil Vapehouse dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan dan pemahaman karyawan dalam menjelaskan produk vape yang dijual, meningkatkan responsivitas dan kecepatan pelayanan, responsivitas yang baik akan menciptakan pengalaman belanja yang positif, menjaga sikap ramah dan empati terhadap pelanggan serta meningkatkan kenyamanan dan bukti fisik toko sehingga dengan tercapainya itu semua akan membuat konsumen merasakan pelayanan yang maksimal sehingga akan terciptanya keputusan pembelian berulang.
3. Pengelola Toko Kang Koil Vapehouse untuk dapat menetapkan harga yang mampu bersaing dengan toko sejenis di wilayah yang sama. Harga yang ditawarkan harus mencerminkan kualitas produk yang dijual. Untuk meningkatkan daya tarik harga, Toko Kang Koil Vapehouse pengelola perlu memastikan bahwa seluruh harga produk ditampilkan secara jelas dan terbuka, baik di etalase maupun melalui media promosi. Serta menyediakan variasi harga sesuai segmentasi untuk menjangkau berbagai segmen pelanggan, Toko Kang Koil Vapehouse juga perlu menyediakan produk dengan variasi harga, mulai dari kategori ekonomis hingga premium.
4. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian ulang pada Toko Kang Koil Vapehouse. Maka pihak pengelola dapat untuk terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kepada konsumen. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumen, serta mampu memberikan informasi produk yang jelas dan akurat.
5. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk, harga, promosi dan lokasi.