

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Simpulan

1. *Perceived Product Quality* tidak berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang
2. *Product Variety and Assortment* berpengaruh positif terhadap Minat Beli Ulang
3. *Internal Store Environment* berpengaruh positif terhadap Minat Beli Ulang
4. *Personal Interaction* berpengaruh positif terhadap Minat Beli Ulang
5. *Product Price* berpengaruh positif terhadap Minat Beli Ulang
6. Kepuasan Pelanggan tidak memediasi hubungan antara *Perceived Product Quality* terhadap Minat Beli Ulang
7. Kepuasan Pelanggan tidak memediasi hubungan antara *Product Variety and Assortment* terhadap Minat Beli Ulang
8. Kepuasan Pelanggan memediasi hubungan antara *Internal Store Environment* terhadap Minat Beli Ulang
9. Kepuasan Pelanggan memediasi hubungan antara *Personal Interaction* terhadap Minat Beli Ulang
10. Kepuasan Pelanggan memediasi hubungan antara *Product Price* terhadap Minat Beli Ulang.

B. Implikasi

1. Penelitian ini memberikan penjelasan tentang peran dimensi variable *Total Retail Experience (Product Variety and Assortment, Internal Store Environment, Personal Interaction dan Product Price)* yang memiliki pengaruh yang positif terhadap Minat Beli Ulang di BumDes Ujub. Maka dari itu, BumDes Ujub diharapkan dapat menjaga atau meningkatkan pelayanan dari beberapa dimensi peran dimensi variable *total retail experience (Product Variety and Assortment, Internal Store Environment, Personal Interaction dan Product Price)*. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh bumDes Ujub, diantaranya BumDes Ujub dapat menambahkan papan penunjuk barang guna mempermudah pelanggan dalam mencari letak barang yang dicari. Kemudian BumDes Ujub juga dapat memperluas bangunan supaya dapat menambah jenis produk dan ukuran produk yang lebih variative sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Kemudian, karyawan BumDes Ujub hendaknya melakukan validasi transaksi baik nominal dan jenis barang setiap transaksi pembelian. Selanjutnya, BumDes Ujub disarankan memberikan diskon untuk barang tertentu, terutama yang mendekati masa kadaluarsa supaya dapat menjadi ketertarikan bagi pelanggan.

2. Penelitian ini memberikan penjelasan tentang peran variable kepuasan pelanggan dalam memediasi hubungan dimensi variable total retail experience (*Internal Store Environment, Personal Interaction dan Product Price*) yang memiliki pengaruh terhadap Minat Beli Ulang di BumDes Ujub. Maka dari itu, untuk meningkatkan tingkat kepuasan keseluruhan yang dirasakan oleh pelanggan, BumDes Ujub disarankan lebih baik lagi dari segi penataan produk sehingga dapat terlihat dengan baik. Selain itu, BumDes Ujub juga disarankan tetap mempertahankan kewajaran harga walaupun nanti dilakukan perluasan dan kelengkapan fasilitas lainnya karena kewajaran harga merupakan salah satu komponen penting untuk kepuasan pelanggan BumDes. Lalu, pemberian salam dan sapa kepada pelanggan saat pertama kali masuk juga disarankan karena hal tersebut dinilai dapat meningkatkan *mood* pelanggan supaya saat berbelanja akan lebih nyaman sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan perolehan penelitian yang sudah dilaksanakan, peneliti menyadari akan beberapa keterbatasan pada penelitian yang dilakukan dan dapat dilakukan oleh peneliti lain pada penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan penelitian yaitu:

1. Jumlah responden yang hanya 120 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya;

2. Nilai *r square adjusted* masih tergolong rendah yaitu 29,8%, sehingga dalam penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel untuk meningkatkan pengaruh dari variabel bebasnya.

