

## **V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap minat beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang ditawarkan Toko Emas Cahaya Surya sudah bagus dan sesuai dengan keinginan konsumen.
2. Pelayanan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Toko Emas Cahaya Surya mampu memberikan kepuasan pada konsumen dan mempengaruhi minat pembelian ulang.
3. Promosi berpengaruh positif terhadap minat beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa promosi yang dilakukan Toko Emas Cahaya Surya mampu menarik konsumen untuk melakukan pembelian ulang produk emas yang di tawarkan.
4. Kelompok referensi berpengaruh positif terhadap minat beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok referensi merupakan sumber informasi yang baik dan mampu meningkatkan minat konsumen melakukan pembelian.

### **B. Implikasi**

#### **1. Implikasi Manajerial**

Sebagai upaya untuk meningkatkan minat beli ulang pada konsumen, pihak manajemen perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen agar tetap membeli produk pada Toko Emas Cahaya Surya Salem, antara lain :

- a. Untuk meningkatkan kualitas produk, Toko Emas Cahaya Surya harus mempertahankan kualitas produk yang baik, menawarkan produk yang lebih beragam dan menjaga kadar emas yang sudah dibuat untuk ditawarkan kepada konsumen. Dengan kualitas kadar emas yang baik maka akan membuat konsumen untuk melakukan pembelian ulang pada Toko Emas Cahaya Surya Salem.
- b. Untuk meningkatkan minat pembelian ulang konsumen, Toko Emas Cahaya Surya dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen, Toko Emas Cahaya Surya harus mampu memberikan pelayan yang baik kepada konsumennya dengan memberikan senyum, sapa dan salam, mampu berkomunikasi dengan baik, dan mampu memenuhi keinginan konsumen. sehingga konsumen merasa nyaman dan melakukan pembelian ulang di Toko Emas Cahaya Surya Salem.
- c. Karena promosi mampu menarik minat beli pada konsumen, maka Toko Emas Cahaya Surya Salem dapat memperbaikinya kembali dengan promosi yang menarik seperti melakukan pemajangan gambar di media sosial, iklan di radio atau media cetak sehingga konsumen tertarik untuk melakukan pembelian ulang.

## **2. Implikasi Teoritis**

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, maka untuk penelitian selanjutnya disarankan :

- a. Penelitian selanjutnya perlu menambahkan variabel bebas lainnya, diantaranya adalah inovasi produk, lokasi dan harga serta sesuai segmentasi pasar.
- b. Penelitian selanjutnya juga perlu mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lain (kepuasan pelanggan) sebagai variabel mediasi. Terkait dengan subyek atau lokasi penelitian, peneliti selanjutnya sebaiknya memperluas cakupan penelitian, agar hasil penelitian nantinya dapat lebih digeneralisasi.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat kelemahan dan kekurangan terhadap hasil penelitian. Adapun keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain :

1. Pengumpulan data melalui kuesioner dalam penelitian ini masih ada kelemahan-kelemahan seperti jawaban yang kurang cermat, responden yang menjawab asal-asalan dan tidak jujur.
2. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan dari segi responden, karena keterbatasan waktu dan biaya yang dimiliki peneliti responden dalam penelitian ini hanya di Toko Emas Cahaya Surya Salem saja, untuk agenda penelitian mendatang bisa memperluasnya dalam lingkup Pasar Salem secara keseluruhan.