

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap niat membeli kembali di Waroeng Semilir di Kota Ngawi
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap niat membeli kembali di Waroeng Semilir di Kota Ngawi
3. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Semilir di Kota Ngawi
4. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Semilir di Kota Ngawi
5. Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap niat membeli kembali di Waroeng Semilir di Kota Ngawi
6. Kepuasan konsumen dapat memediasi hubungan kualitas produk terhadap niat membeli kembali di Waroeng Semilir di Kota Ngawi
7. Kepuasan konsumen dapat memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap niat membeli kembali di Waroeng Semilir di Kota Ngawi

B. Saran

1. Akademik

Secara akademik, penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori konsumen yang lebih komprehensif dalam industri makanan dan minuman.

2. Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

3. Waroeng Semilir

a. Kualitas Produk

Waroeng Semilir dapat memperhatikan evaluasi konstan terhadap kualitas produk dengan mengidentifikasi bahan baku berkualitas tinggi, memperbaiki proses memasak, dan menyempurnakan presentasi makanan yang disajikan.

b. Kualitas pelayanan

Memastikan bahwa semua karyawan pengetahuan yang cukup tentang menu dan dapat memberikan layanan yang ramah dan efisien kepada setiap pelanggan.

c. Pembelian Kembali

Untuk meningkatkan niat pelanggan untuk kembali, Waroeng Semilir bisa mengimplementasikan program loyalitas atau diskon untuk pelanggan yang sering mengunjungi atau melakukan

pembelian. Ini dapat menjadi insentif tambahan bagi pelanggan untuk memilih kembali Waroeng Semilir.