

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir akan berisikan penutup, seperti kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran diperoleh setelah penelitian mengenai usulan perbaikan di AHASS Wijaya Abadi berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi *revisit intention* selesai dilakukan. Rangkuman dari isi penelitian dan capaian dari tujuan penelitian akan ditulis pada bagian kesimpulan. Terdapat pula saran-saran yang dapat diberikan untuk penelitian ke depannya agar menjadi lebih baik. Dua sub bab di bawah ini akan membahas mengenai kesimpulan dan saran yang dapat ditarik dan diberikan dari hasil penelitian ini.

#### **V.1 Kesimpulan**

Setelah penelitian selesai dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan pada penelitian ini. Kesimpulan yang dituliskan akan menjawab tujuan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya pada bab pendahuluan. Berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini.

1. Berdasarkan dengan pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SmartPLS, maka terdapat dua buah faktor yang memengaruhi *revisit intention* konsumen di bengkel motor, yaitu harga dan kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan melalui nilai *p-values* kedua faktor tersebut yang lebih dari 0,05.
2. Usulan yang dapat dilakukan oleh AHASS Wijaya Abadi untuk meningkatkan *revisit intention* adalah memberikan promosi bagi konsumen yang datang ke AHASS Wijaya Abadi, menyebarkan selebaran mengenai informasi keaslian suku cadang melalui media sosial atau disebarkan secara langsung kepada konsumen yang datang ke AHASS Wijaya Abadi, memberikan edukasi bagi konsumen mengenai manfaat apa saja yang akan didapatkan apabila menservis motornya di AHASS Wijaya Abadi, mengonsistenkan dalam hal melayani konsumen sesuai dengan kebutuhannya dan melakukan *follow up* kepada konsumen yang telah datang untuk menservis motornya ke AHASS Wijaya Abadi

## **V.2 Saran**

Setelah penarikan kesimpulan selesai dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah memberikan saran. Saran yang diberikan digunakan untuk penelitian selanjutnya agar menjadi lebih baik lagi. Berikut adalah saran yang dapat diberikan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya.

1. Dalam memberikan evaluasi perbaikan kepada AHASS Wijaya Abadi, sebaiknya evaluasi tersebut dilakukan secara bertahap dan konsisten agar hasil yang didapatkan menjadi lebih akurat dan sesuai.
2. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya setelah dilakukan usulan perbaikan, perlu juga dilakukan analisis mengenai dampak yang dirasakan setelah usulan perbaikan selesai dilakukan.
3. Jurnal yang dilakukan sebagai sumber literatur penelitian sebaiknya ditambahkan agar terdapat perspektif lain di dalam penelitian, sehingga terdapat penambahan variabel dan hasil penelitian menjadi lebih baik dan akurat, terutama dalam mendapatkan usulan perbaikan yang dapat diberikan

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Nurul Fatmawati, Soliha, Euis (2017). KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR MATIC "HONDA". <https://www.e-journal.unair.ac.id/JMTT/article/view/5134/3288>
- Arikunto,S,(2010). Metode Peneltian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arista, D.E., Triastuti, S.R. (2011). Analisis Pengaruh Iklan, Kepercayaan Merek, dan Citra Merek terhadap Minat Beli Konsumen. <https://journal.widyamanggala.ac.id/index.php/jurnalaset/article/view/71/45>
- Faradisa, I., H.B., Leonardo., Minarsih, M.M. (2016). Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeeshop Semarang (Icos Café). *Journal of Management*.
- Hair, et al. (2017). A PRIMER ON PARTIAL LEAST SQUARES STRUCTURAL EQUATION MODELING (PLS-SEM). <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Josephb%20F.%20Hair,%20G.%20Tomas%20M.%20Hult,%20Christian%20M.%20Ringle,%20Marko%20Sarsedt%20-%20A%20Primer%20on%20Partial%20Least%20Squares%20Structural%20E.pdf>
- J.C. Mowen, M. Minor. (2022). Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga.
- Kartika, Eric Kusnadi (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Niat Beli Ulang Sepeda Motor Honda Kategori Sport Mid. <https://journal.unpar.ac.id/index.php/unpargraduate/article/view/1038>. *E-Journal Graduate Unpar*.
- Maslichan (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Bengkel Kenteng Cak Rus Rembang).<http://journal.stieyppi.ac.id/index.php/potensio/article/viewFile/64/60>.

- Murwanti, Sri & Pratiwi, Panca. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG JASA SERVICE MOTOR DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Bengkel Motor Ahass Cabang UMS). [https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/8984/sansetmab2017\\_5.pdf?sequence=1](https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/8984/sansetmab2017_5.pdf?sequence=1)
- Juanim, H. dan Nuryadi, A. (2018). PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP TOURIST SATISFACTION SERTA IMPLIKASINYA PADA REVISIT INTENTION. <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/17783/05.2%20bab%202.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Olive, et al. (2022). Pengaruh Service Quality Dan Price Terhadap Repurchase Intention Melalui Customer Satisfaction Pada Bengkel Honda AHASS Sukma Motor II (Studi Pada Pelanggan Mahasiswa Universitas Islam Malang). <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/15732-43896-1-PB.pdf>
- Retnawati, Heri (2017). Teknik Pengambilan Sampel. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132255129/pengabdian/15Teknik%20Penyampelan%20alhamdulillah.pdf>.
- Saputra, Y., Sjafitri, H., Candra, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa, Lokasi dan *Word of Mouth* Terhadap Minat Beli Ulang Pada Bengkel Fery Motor Padang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Simanjuntak, Sinthya Aprianti (2019). PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG IPHONE. <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/28062/161301212.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Menurut%20Joseph%2C%20et%20al.,%2C%20harga%2C%20dan%20lingkungan%20fisik>.
- Suharsimi, A. (2006). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.