

## BAB 6

### SARAN DAN KESIMPULAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang di KodeKiddo, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian responden mengenai kualitas pelayanan di KodeKiddo
  - Dimensi *reability* termasuk kategori baik dengan pencapaian skor 80,26%
  - Dimensi *responsiveness* termasuk kategori baik dengan pencapaian skor 81,13%
  - Dimensi *Assurance* termasuk kategori baik dengan pencapaian skor 81,2%
  - Dimensi *Emphaty* termasuk kategori baik dengan pencapaian skor 81,8%
  - Dimensi *Tangible* termasuk kategori baik dengan pencapaian skor 81,48%
2. Sikap konsumen mengenai minat pembelian ulang di KodeKiddo berada di kategori baik dengan pencapaian skor 80,64%
3. Hasil uji hipotesis membuktikan terdapat pengaruh dari kualitas produk terhadap minat beli ulang (*repurchase intention*) di Kodekiddo. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang di KodeKiddo, artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka minat beli ulang juga akan mengalami peningkatan.
4. Dengan adanya uji koefisien determinasi yang menunjukkan besarnya pengaruh kualitas terhadap minat beli ulang (*repurchase intention*) sebesar 36,5%. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap minat pembelian ulang di KodeKiddo

sebesar 36,5%. Sedangkan sisanya sebesar 63,5% dapat dipengaruhi variabel selain kualitas pelayanan, misalnya kualitas produk, kepercayaan merek, harga, lokasi dan lain-lain.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka disarankan kepada KodeKiddo untuk mempertahankan kualitas pelayanannya, karena kualitas pelayanan terbukti mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat beli ulang di KodeKiddo . Oleh karena itu, peneliti mencoba memberikan beberapa saran kepada KodeKiddo , yaitu sebagai berikut:

1. Menetapkan/ membuat SOP pelayanan agar KodeKiddo memiliki standarisasi pelayanan
2. Memberikan pelatihan dan pengembangan untuk karyawan supaya pengajar atau karyawan KodeKiddo paham mengenai materi yang akan diajarkan
3. Membangun komunikasi yang lebih baik lagi dengan orang tua baik secara langsung ataupun lewat seesaw.
4. Menambahkan materi, media atau program agar anak-anak atau orangtua memiliki lebih banyak pilihan dan tidak merasa bosan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adekunle, S. A., & Ejechi, J. O. (2017). Modelling Repurchase Intention Among Smartphones Users in Nigeria. *Journal of Modelling in Management* , 3.
- Anwar, M. (2014). *Pengantar Kewirausahaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- B, S., & S, A. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*,.
- Blank , S. (2006). *The Four Steps to the Epiphany: Successful Strategies for Products that Win*. Lulu.com.
- Chen, C.-C. V., & Chen, C.-J. (2017). The role of Costumer Participation for enchancing repurchase intention. *Journal Management Decision* , 551.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 23*. Semarang: Badan Peneliti Universitas Dipenegoro.
- H, F. (2013). Lokasi, keberagaman produk, harga, dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap minat beli pada pasar tradisional Bersehati Calaca. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi* .
- Huang, C.-L. (2015). The Influnse of Perceived Value on Repurchase Intention: A Leading 3C Retailer In taiwan As An Example. *International Journal of Information Technology and Business Management*, 3.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework For Marketing Management*. England: Perason Education Limited.
- Madura, J. (2007). *Introduction To Business* . Jakarta: Salemba Empat .
- Munhurrun, P. R. (2012). Perceived Service Quality in Restaurant Service: Evidence From Mauritius. *International Journal of Management and Marketing Research*, 7.
- Mutmainah, D. A. (2016, November 21). *Kontribusi UMKM Terhadap PDB Tembus Lebih Dari 60 Persen*. CNN Indonesia. Retrieved February 14, 2019, from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20161121122525-92-174080/kontribusi-umkm-terhadap-pdb-tembus-lebih-dari-60-persen>

- Narimawati, U. (2007). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media .
- P, A., & M, R. (2016). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Niat Beli Ulang di PT Agung Toyota Denpasar. . *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing, Vol. 49*, 41-50.
- Priyatno, D. (2009). *SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media.
- Putri, V. (2019). *Demi Talenta Digital, Ada Usulan Coding Masuk Kurikulum SD*. DETIK inet.
- Ries, E. (2011). *The Lean Startup: How Today's Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Business*. United State of America: Crown Publishing Group.
- Schaper, M., Volery, T., Weber, P., & Lewis , K. (2007). *Entrepreneurship and Small Business*. Queensland: John wiley & Sons Australia, Ltd.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. United Kingdom: JOHN Wiley & Sons Ltd. .
- Shalahuddin, I., Maulana, I., & Eriyani, T. (2018). *Prinsip- Prinsip Dasar Kewirausahaan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Silalahi, U. (2006). *Metode Penelitian Sosial* . Bandung : Unpar Press.
- Spender, J., Corvello, V., Grimaldi, M., & Rippa, P. (2016). Startups and Open Inovation: A Riview Of The Literature. *European Journal of Innovation Management, 4*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo, Setiawan , R., Carolina, V., Magdalena, N., & Kurniawan, A. (2013). *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset* . Bandung: Alfabeta.
- Szwarc, P. (2005). *Researching Customer Satisfaction & Loyalty*. London : Kogan Page Ltd.

- The Real Insurance. (2018, Agustus 24). *Technology: Can it bring you and your child closer together?* Australia. Retrieved from Real Insurance: <https://www.realinsurance.com.au/news-views/australian-kids-and-technology-survey>
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo, P. (2012). Hubungan Antara Service Quality Dengan kepuasan Konsumen di Restoran X. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, 57.
- Yi, Y., & La, S. (2004). What influences the relationship between customer satisfaction and repurchase intention? Investigating the effects of adjusted expectation and customer loyalty. *Psychology and Marketing*, 351-373.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2013). *Services Marketing*. New York : McGraw Hill Education.