

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab IV, maka peneliti dapat merumuskan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. **Rumusan hipotesis H1 diterima.** Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil uji-t yang menunjukkan nilai Sig. Sebesar  $0.004 < 0.05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel minat beli ulang (Y).
2. **Rumusan hipotesis H2 diterima.** Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil uji-t yang menunjukkan nilai Sig.  $0.007 < 0.05$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *store atmospher* (X2) menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel minat beli ulang (Y).
3. **Rumusan hipotesis H3 diterima.** Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil uji-t yang menunjukkan nilai Sig.  $0.014 < 0.05$  yang berarti variabel penerapan protokol kesehatan menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel minat beli ulang (Y).
4. **Rumusan hipotesis H4 diterima.** Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai sig.  $0.000 < 0.05$ . dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), store atmosphere (X2), penerapan protokol kesehatan (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap minat beli ulang (Y).

#### 5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian dan mengambil kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran atau masukan yang dapat di implementasikan dimasa yang akan datang:

1. Bagi Perusahaan
  - Untuk meningkatkan minat beli ulang perusahaan dapat selalu mengupayakan dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang maksimal. Agar dapat menimbulkan efek minat transaksional, referensial, preferensial, eksploratif
  - Untuk membuat pelanggan lebih nyaman untuk berbelanja elemen *lighting* pada *store atmosphere* toko dapat dievaluasi kembali karena berdasarkan penilaian pelanggan mereka lebih menyukai apabila toko dalam keadaan cahaya yang hangat dan lebih terang.
  - Perusahaan diharapkan lebih sering menghimbau para karyawan maupun seluruh pengunjung yang masuk untuk tetap mematuhi penerapan protokol yang ada contohnya seperti mengenakan masker yang baik dan benar selama berada di area jual. Ataupun perusahaan dapat selalu aktif membagikan bukti foto agenda sterilisasi yang rutin dilakukan pada

website maupun sosial media yang dimiliki perusahaan, agar mendapat kepercayaan para pelanggan untuk melakukan transaksi / kunjungan kembali.

2. Bagi Akademis & Khalayak Umum

Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai landasan penelitian dimasa yang akan datang, apabila menggunakan objek maupun variabel yang sama dalam penelitian. Namun ada baiknya dalam penelitian baru nanti diharapkan ada variabel yang berbeda agar dapat memperluas scope penelitian dan menghasilkan data yang berbeda serta lebih sempurna.

