

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini menjelaskan analisis mengenai pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan Neni Catering & Kantin. Berdasarkan analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Neni Catering & Kantin, dapat diartikan bahwa kepuasan yang dirasakan pelanggan bergantung dari kualitas makanan yang diberikan Neni Catering & Kantin. Semakin baik kualitas makanan maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya semakin buruk kualitas makanan maka kepuasan pelanggan akan menurun.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Neni Catering & Kantin, dapat diartikan bahwa kepuasan yang dirasakan pelanggan bergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan Neni Catering & Kantin. Semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan menurun.
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas makanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang pada Neni Catering &

Kantin, dapat diartikan bahwa minat pembelian ulang pada Neni Catering & Kantin tidak secara langsung dipengaruhi oleh kualitas makanan.

4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang pada Neni Catering & Kantin, dapat diartikan bahwa minat pembelian ulang pada Neni Catering & Kantin dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan maka minat pembelian ulang akan meningkat, sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan maka minat pembelian ulang akan menurun.
5. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang pada Neni Catering & Kantin, dapat diartikan bahwa minat pembelian ulang pada Neni Catering & Kantin dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Semakin puas pelanggan maka minat pembelian ulang akan meningkat, sebaliknya semakin tidak puas pelanggan maka minat pembelian ulang akan menurun.
6. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan Neni Catering & Kantin, dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi hubungan antara kualitas makanan terhadap minat pembelian ulang.
7. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan Neni Catering & Kantin, dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dapat

memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang.

B. Saran

Berdasarkan kelemahan dan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, maka peneliti menemukan saran yang dapat dipertimbangkan dan dapat dijadikan acuan untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya, yaitu :

1. Untuk Neni Catering & Kantin, diharapkan kedepannya dapat memberikan kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang terbaik untuk membangun kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang dengan implikasi manajerial sebagai pedoman atau landasan pengambilan keputusan.
2. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti dapat menggunakan variabel lain yang belum digunakan dalam penelitian ini karena dari hasil pengujian masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu emosional, harga dan biaya. Adapun variabel lain yang mempengaruhi minat pembelian ulang yaitu preferensi merek, nilai yang dirasakan, dan harga. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.