

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka berikut ini dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan DWSP *Wheel and Autoshop* di Kota Padang.
2. Citra merek tidak berpengaruh terhadap minat beli ulang. Walau berhubungan positif dengan Minat Beli Ulang pada pelanggan DWSP *Wheel and Autoshop* di Kota Padang.
3. Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan DWSP *Wheel and Autoshop* di Kota Padang.
4. Harga tidak berpengaruh terhadap minat beli ulang pelanggan DWSP *Wheel and Autoshop* di Kota Padang.
5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang pelanggan DWSP *Wheel and Autoshop* di Kota Padang.
6. Kepuasan pelanggan mampu memediasi secara sempurna hubungan antara citra merek terhadap minat beli ulang pelanggan DWSP *Wheel and Autoshop* di Kota Padang.
7. Kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi hubungan antara harga terhadap Minat Beli Ulang pada DWSP *Wheel And Autoshop*.

5.2 Keterbatasan dan Saran

5.2.1 Keterbatasan Penelitian

Proses dalam melaksanakan penelitian ini, tentunya peneliti sudah melakukan segala cara sesuai dengan tata cara penelitian dan prosedurnya agar hasilnya tetap maksimal. Namun penulis dalam melaksanakan penelitian kali ini masih memiliki beberapa keterbatasan penelitian seperti:

1. Dalam penelitian ini jenis kuesioner yang digunakan adalah pengisian kuesioner melalui online berupa google form, dikarenakan adanya pandemi COVID-19 karena hal itu penulis memilih kuisisioner online yang dinilai praktis dan efisien. Namun dari hal tersebut, sebagian kalangan masyarakat yang menjadi pelanggan DWSP tidak semua bisa mengisi kuesioner penelitian ini. Selain itu dalam pengisian kuesioner, peneliti tidak bisa melakukan pengawasan dan peneliti hanya bisa melihat hasilnya.
2. Jumlah sampel yang didapatkan dalam penelitian ini dianggap masih kurang. Walaupun dalam aturannya, 82 sampel sudah memenuhi dari syarat untuk diuji menggunakan SEM-PLS. 80 sampel dalam penelitian ini 2 diantaranya digunakan untuk cadangan jika ada responden tidak mengisi dengan lengkap.

5.2.2 Saran Penelitian

Saran-saran yang dapat diajukan oleh peneliti untuk penelitian yang akan datang, antara lain meliputi:

1. Selain alternatif di atas, hendaknya penelitian mendatang menggunakan objek penelitian yang berbeda, sehingga dapat mengetahui lebih jelas

mengenai minat beli ulang contohnya lebih kepada perusahaan berbasis kepada produk kecantikan, elektronik dan lain-lain.

2. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan sarana prasarana pendidikan maupun efektifitas proses pembelajaran agar hasil penelitiannya dapat lebih dan lebih lengkap lagi
3. Penelitian selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan dan segala sesatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik. Peneliti selanjutnya diharapkan ditunjang pula wawancara dengan sumber yang kompeten dalam kajian sarana prasarana pendidikan dan efektivitas proses pembelajaran.