

## **BAB V**

### **SIMPULAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Bakso Tohir Putra Kutowinangun maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang. Artinya semakin tinggi kualitas produk maka konsumen memutuskan melakukan pembelian ulang.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka konsumen memutuskan melakukan pembelian ulang.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *word of mouth* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang. Artinya semakin banyak konsumen membicarakan hal baik tentang Bakso Tohir maka konsumen tertarik melakukan pembelian ulang.
4. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan *word of mouth* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang Bakso Tohir Putra Kutowinangun.

## 5.2. Keterbatasan

Penelitian yang dilakukan mempunyai keterbatasan, maka keterbatasan tersebut perlu diperhatikan pada penelitian-penelitian selanjutnya, keterbatasan tersebut antara lain:

1. Penelitian ini belum dapat mengungkapkan secara lengkap faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian ulang. Penelitian ini hanya dibatasi pada Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan *Word of Mouth*.
2. Penelitian ini menggunakan kuisisioner dan memiliki keterbatasan yaitu beberapa responden mungkin memberikan jawaban yang tidak menunjukkan keadaan Bakso Tohir Putra Kutowinangun yang sesungguhnya.

## 5.3. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

### 5.3.1 Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka ada beberapa implikasi praktis sesuai dengan prioritas yang dapat diberikan sebagai masukan bagi pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini antara lain:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang, oleh karena itu penulis menyarankan kepada pemilik Bakso Tohir Putra Kutowinangun dapat meningkatkan kualitas produk dengan

melakukann *quality control* secara rutin. Hal ini perlu dilakukan karena tidak jarang para konsumen menemukan perbedaan pada rasa bakso maupun kuah. Saat konsumen membeli pada siang hari dengan menu yang sama dengan sore hari biasanya terdapat perbedaan karena rasa karena perbedaan juru racik bakso. Hal ini perlu dilakukan *quality control* agar kualitas tetap terjaga dan meningkatkan tingkat penjualan terhadap Bakso Tohir Putra Kutowinangun.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang, oleh karena itu penulis menyarankan kepada pemilik Bakso Tohir Putra Kutowinangun dapat meningkatkan kualitas pelayanan mengingat kualitas pelayanan sangat penting bagi *first impression* saat konsumen memesan bakso. Sehingga jika kualitas pelayanan diberikan secara ramah, sopan dan tanggap maka akan membuat konsumen berpikir untuk membeli produk secara berulang dikemudian hari karena pelayanan yang didapatkan sangat baik. Dan membuat penjualan bakso meningkat.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang, oleh karena itu penulis menyarankan kepada pemilik Bakso Tohir Putra Kutowinangun dapat melakukan upaya peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan, sehingga konsumen yang telah

berkunjung dan menyantap bakso merasa puas, sehingga membuat konsumen akan membicarakan hal-hal positif Bakso Tohir Putra Kutowinangun terhadap teman-teman, kerabat, hingga keluarga mereka, hal ini tentu akan memicu ketertarikan untuk berkunjung dan membeli Kembali bakso di warung Bakso Tohir Putra Kutowinangun.

### **5.3.2 Implikasi Teoritis**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi implikasi teoritis sebagai berikut:

1. Kualitas produk merupakan bentuk penelitian atas produk yang akan dibeli, apakah sudah memenuhi keinginan konsumen. Semakin tinggi kualitas produk, maka akan semakin tinggi konsumen memutuskan membeli ulang. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk (2017) serta Ghassanni dan Suryoko (2017) bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.
2. Kualitas pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap para konsumen apakah sudah memuaskan dan memenuhi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula konsumen memutuskan membeli ulang. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Venesia (2015) serta Pastikarani dan Astuti (2016) bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.

3. *Word of mouth* merupakan hal yang disampaikan orang lain tentang pengalaman apa yang mereka tau dan rasakan. Semakin baik apa yang konsumen rasakan maka ereka akan membicarakan hal-hal positif dan merekomendasikan kepada orang lain dan semua itu akan meningkatkan tingkat penjualan. Hal ini didukung oleh penelitian Chrisnaldi Arif (2012) bahwa *Word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.