

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pelanggan GoFood. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada 100 orang responden maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variable kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang.

1. Berdasarkan analisis deskriptif variabel kepuasan pelanggan 91,1% responden puas terhadap pelayanan yang diberikan GoFood dan 91% responden berminat untuk melakukan pembelian ulang
2. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang GoFood. Hal ini berdasarkan dari hasil output SPSS analisis uji hipotesis sebesar 0,000 dan hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,714 yang berarti pengaruh Kepuasan terhadap Minat Beli Ulang sebesar 71,4% dan 28,6% lainnya dari variabel diluar penelitian ini.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan konsumen terbukti meningkatkan peluang niat membeli ulang konsumen, Tetapi hasil kuesioner pertanyaan kategori minat beli ulang dalam pertanyaan X2 sebesar 22,2% responden masih merasa pelayanan GoFood masih belum sangat cepat menerima pesanan

Oleh karena itu, pihak manajemen atau pemasaran GoFood harus

meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar dapat mempertahankan citra perusahaan, sehingga dapat membuat konsumen puas akan pelayanan yang diberikan yang dapat meningkatkan niat membeli ulang konsumen yang kemudian akan dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Dan saran untuk peneliti jika akan melakukan penelitian yang sejenis, pilihlah sampel yang lebih tepat dan sesuai agar hasil analisis lebih jelas dan lebih akurat.