

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada konsumen Wizzmie Kota Kediri dengan menggunakan metode PLS-SEM berbantuan SmartPLS 4.1 terhadap 97 responden. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin beragam pilihan produk yang ditawarkan, maka tingkat kepuasan konsumen akan meningkat.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, pelayanan yang baik mampu meningkatkan persepsi positif konsumen sehingga memperkuat kepuasan mereka terhadap produk dan pengalaman pembelian.
3. Keragaman produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Hal ini mengindikasikan bahwa keberagaman produk saja belum cukup untuk mendorong konsumen melakukan pembelian ulang secara langsung.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik

memiliki peran penting dalam mendorong konsumen untuk kembali melakukan pembelian.

5. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka semakin besar kecenderungan mereka untuk melakukan pembelian ulang.
6. Keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang melalui kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*. Artinya, keragaman produk dapat mendorong pembelian ulang apabila terlebih dahulu mampu meningkatkan kepuasan konsumen.
7. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang melalui kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berperan sebagai mediator dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan keputusan pembelian ulang.

Dengan demikian, kepuasan konsumen terbukti berperan sebagai variabel *intervening* dalam hubungan antara keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan (Wizzmie Kota Kediri)

Perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan karena terbukti berperan dalam mendorong keputusan pembelian ulang konsumen. Selain itu, pengembangan keragaman produk tetap perlu dilakukan, namun diarahkan pada upaya peningkatan kepuasan konsumen, bukan sekadar menambah variasi. Dengan demikian, strategi perusahaan sebaiknya difokuskan pada penciptaan pengalaman konsumen yang positif agar kepuasan dapat terbentuk secara berkelanjutan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti harga atau citra merek agar dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor yang memengaruhi keputusan pembelian ulang. Selain itu, penelitian juga dapat dilakukan pada objek atau lokasi yang berbeda guna memperoleh hasil yang lebih beragam.