

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Setelah dilakukannya penelitian ini, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Dalam produk penjualan elektronik terkhususnya *handphone*, tidak terlepas dari yang namanya kondisi kerusakan, maka merek pabrikan selalu mengeluarkan produk *Spare Parts* yang terpisah dari produk utama yang sudah menjadi satu kesatuan. Salah satu toko yang menyuplai produk terpisah *Spare Parts handphone* adalah toko Andy Spare Parts Semarang, toko yang cukup dikenal di kalangan penyedia jasa reparasi di Semarang, dan berlokasi di Mall Matahari Plaza Simpang Lima Semarang.

- 1) Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada variabel *Product* (X1) memiliki pengaruh variabel yang signifikan terhadap minat beli ulang di Toko Andy Spare Parts Semarang. Hal itu dapat dijelaskan dengan nilai Uji t hitung lebih besar, positif dan tingkat signifikansi alfa dibawah 0,05 atau 5%. Mengartikan bahwa semakin berkualitas *product* Spare Parts di Toko Andy Spare Parts Semarang maka semakin tinggi pula minat beli ulangnya.
- 2) Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada variabel X2, X3, X4, X5, X6, X7 yaitu *Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Process* tidak memiliki pengaruh variabel yang signifikan terhadap minat beli ulang di Toko Andy Spare Parts Semarang. Hal itu dapat dijelaskan dengan nilai Uji t yang lebih kecil, atau bertanda negatif, dan tingkat signifikansi alfa dibawah 0,05 atau 5%.
- 3) Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan secara bersama-sama atau secara simultan pada variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 yaitu *Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Process* memiliki pengaruh variabel yang signifikan terhadap minat beli ulang di Toko Andy Spare Parts Semarang. Hal itu dapat dijelaskan dengan nilai Uji F hitung lebih besar, positif dan tingkat signifikansi alfa dibawah 0,05 atau 5%. Mengartikan bahwa meskipun secara parsial tidak semua dari variabel *independen* secara individual mempengaruhi variabel *dependen*, hasil dari nilai simultan dapat bernilai signifikansi positif, secara bersama-sama variabel *independen* dapat menerangkan pengaruhnya terhadap variabel *dependen* secara serentak.

2. Saran

Adanya beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti, berdasarkan dari kesimpulan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Toko Andy Spare Parts Semarang sudah cukup baik dalam menyediakan produk Spare Partsnya yang berkualitas, dan harus konsisten untuk tetap mempertahankan produk-produk Spare Parts pilihan yang akan menentukan minat beli ulang *user*.
 - a) Variasi tipe-tipe atau jenis produk Spare Parts handphone dapat lebih diperbanyak
 - b) Pemilihan produk Spare Parts yang berkualitas harus tetap konsisten
- 2) Mengenai harga, tempat, promosi, pelayanan, bukti fisik, proses dari produk dan jasa di Toko Andy Spare Parts Semarang, tidak cukup baik dalam mempengaruhi minat beli ulang *user*, dikarenakan *user* datang atas dasar kebutuhan untuk reparasi dan mungkin bersifat *urgent*. Maka harga yang cukup mahal, tempat yang jauh ataupun dekat, promosi yang banyak, pelayanan yang sudah cukup baik, proses yang cepat ataupun lama, tidak terlalu mempengaruhi *user* tersebut untuk mengurangi minat beli ulangnya.

Walaupun begitu Toko Andy Spare Parts tetap dapat mempertahankannya melalui harga yang konsisten untuk *user* yang sama, tidak lebih mahal atau tidak lebih murah. Selain itu juga mengenai harga, dapat lebih menyesuaikan manfaat, mungkin terkadang beberapa spare part tidak terlalu laku dan hanya menjadi barang pajangan yang tidak ada minat pembelinya.

Tempat atau lokasi, bisa dengan menambah cabang toko di beberapa titik lokasi yang strategis agar lebih dapat dekat dengan pelanggan, jadi tidak perlu masuk ke gedung mall dapat langsung datang ke toko di luar gedung mall.

Promosi juga dapat dilakukan dengan cara memberi potongan jika *user* lama membawa *user* baru atau teman-temannya untuk bertransaksi di Toko Andy Spare Parts Semarang. Selain itu juga mengenai promosi, lebih diperbanyak mengenai iklan-iklan di sosial media terkhususnya media sosial yang dapat menjangkau banyak *user* seperti facebook dan instagram maupun website yang dapat dikunjungi oleh pelanggan untuk melakukan transaksi secara online.

Pelayanan yang tetap memuaskan, baik itu kepada *user* baru ataupun *user* lama yang sudah berkali-kali datang untuk bertransaksi. Selain itu juga mengenai pelayanan bagi pegawai toko Andy Spare Parts dalam hal kejujuran harus dijunjung tinggi, dikarenakan hal ini menyangkut penjualan jasa dan nama baik perusahaan, sekiranya ada hal yang perlu disampaikan oleh teknisi maupun customer service maka harus disampaikan segera kepada pelanggan.

Bukti fisik toko Andy Spare Parts Semarang sudah cukup baik dalam pemilihan dan penataan bukti fisik toko, hal yang dapat dilakukan oleh pihak perusahaan agar dapat juga dengan membenahi rak-rak display yang kurang elok ditempatkan.

Proses juga dapat disesuaikan dengan tingkat kesulitan dan kemampuan teknisi dalam pengerjaan jasanya, maupun dari kebijakan dan aturan yang harus sama-sama tidak merugikan baik dari user maupun perusahaan, tidak berbelit-belit dan sesuai. Selain itu juga mengenai proses, penerimaan kondisi *handphone* yang sesuai sebelum direparasi dan setelah reparasi harus lebih dipastikan dengan baik, agar dapat meminimalisir ketidaksesuaian kondisi fisik hasil jasa reparasi.

- 3) Diharapkan pada penelitian yang akan datang ialah perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai apakah seluruh variabel 7P dapat berpengaruh secara parsial, ataupun bisa juga dengan menambahkan variabel lain yang mungkin dapat menjadi rujukan lain yang dapat berpengaruh terhadap minat beli ulang seperti *customer loyalty*.

