

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat dibuat kesimpulan dari hasil penelitian ini yakni:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi tentang *Trend Fashion*, Harga Psikologi, dan *Customer Experience* Pakaian Wanita Pada Butik Risqi Kembur-Borong adalah baik, dengan persentase masing-masing sebesar 83,86%, 79,48%, dan 83,73%. Gambaran tentang Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang Pakaian Wanita Pada Butik Risqi Kembur-Borong adalah sangat baik, dengan persentase masing-masing sebesar 84,66% dan 85,04%. Hasil ini menolak hipotesis cukup baik yang diajukan.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel *Trend Fashion* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya *trend* pada Butik Risqi sesuai dengan keinginan konsumen sehingga konsumen puas. Hasil dari penelitian ini, menerima hipotesis yang diajukan.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel Harga Psikologi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya harga yang ditetapkan Butik Risqi tidak menarik perhatian konsumen dan tidak sesuai keinginan konsumen sehingga konsumen tidak puas. Hasil dari penelitian ini, menolak hipotesis yang diajukan.

4. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel *Customer Experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, artinya Butik Risqi memberikan pengalaman yang baik pada konsumen sehingga konsumen merasa puas. Hasil dari penelitian ini, menerima hipotesis yang diajukan.
5. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel *Trend Fashion* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang, artinya *trend fashion* pada Butik Risqi tidak mampu membuat konsumen melakukan pembelian ulang. Hasil dari penelitian ini, menolak hipotesis yang diajukan.
6. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel Harga Psikologi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang, artinya Harga Psikologi yang ditetapkan pada Butik Risqi tidak mampu membuat konsumen melakukan pembelian ulang. Hasil dari penelitian ini, menolak hipotesis yang diajukan
7. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel *Customer Experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang, artinya Butik Risqi memberikan pengalaman yang baik pada konsumen sehingga mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Hasil dari penelitian ini, menerima hipotesis yang diajukan.
8. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang, artinya bahwa kepuasan yang diterima dapat

mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk pakaian wanita Butik Risqi Kembur-Borong. Hasil dari penelitian ini, menerima hipotesis yang diajukan.

9. Variabel Kepuasan Konsumen tidak mampu memediasi Pengaruh *Trend Fashion* dan Harga Psikologi Terhadap Minat Beli Ulang, tetapi Kepuasan Konsumen mampu memediasi *Customer Experience* Terhadap Minat Beli Ulang.
10. Berdasarkan nilai *R square*, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi variabel Kepuasan Konsumen sebesar 0,771 dan koefisien determinasi variabel Minat Beli Ulang sebesar 0,711. Nilai ini menerangkan bahwa kontribusi variabel *Trend Fashion*, Harga Psikologi, *Customer Experience* dan Minat Beli Ulang terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 77,1% dan kontribusi variabel *Trend Fashion*, Harga Psikologi dan *Customer Experience* terhadap Minat Beli Ulang adalah 71,1%.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, dapat disarankan kepada Pemilik Butik Risqi Kembur-Borong sebagai berikut:

1. Butik Risqi perlu meningkatkan *trend fashion* dengan mengikuti *trend fashion* terbaru, menawarkan produk yang beragam dan menciptakan desain yang unik dan berbeda dari pesaing untuk menarik perhatian pelanggan.
2. Butik Risqi perlu mempertimbangkan untuk menerapkan harga premium bagi produk yang edisinya terbatas dan memastikan kualitas produk

mendukung harga yang ditetapkan, dan disarankan untuk menawarkan paket harga untuk pembelian lebih dari satu item

3. Butik Risqi perlu memberikan pengalaman yang baik kepada konsumen dengan cara menciptakan suasana yang menyenangkan seperti menjaga kebersihan dan kerapian Butik, dan memberikan pelayanan yang baik seperti membantu pelanggan dan merespon pelanggan dengan cepat.
4. Butik Risqi perlu memberikan rasa puas kepada konsumen, agar mendorong konsumen melakukan pembelian ulang. Hal yang perlu dilakukan Butik Risqi yaitu dengan menjual pakaian yang sesuai dengan harapan dan keinginan anak muda.
5. Butik Risqi Perlu meningkatkan penjualan melalui pembelian ulang yang dilakukan konsumen. Hal yang perlu dilakukan Butik Risqi yaitu dengan menjual produk desain yang beragam, menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas produk, memberikan pengalaman yang baik kepada konsumen sehingga konsumen puas dan mampu mendorong konsumen untuk langsung melakukan pembelian, merekomendasikannya kepada yang lain dan melakukan pembelian ulang.
6. Bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian serupa di masa depan dapat memanfaatkan penelitian ini dengan menambahkan lebih banyak variabel dan menambah jumlah responden untuk mendapatkan pemahaman yang lebih rinci tentang pengambilan keputusan konsumen.