

## BAB V

### SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

#### A. Simpulan

Pada bab ini penulis akan menjabarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan dan informasi bagi toko Elsbeauty di Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan menggunakan program SPSS 22 *for windows*.

1. Citra toko berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan toko Elsbeauty di Yogyakarta. Toko Elsbeauty di Yogyakarta ingin memuaskan pelanggannya dengan berbekal citra toko yang positif dan baik, karena citra toko yang baik dapat diukur dari puas atau tidaknya seorang pelanggan terhadap citra toko itu sendiri.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat beli ulang pelanggan toko Elsbeauty di Yogyakarta. Dengan tercapainya kepuasan pelanggan toko Elsbeauty di Yogyakarta, maka diharapkan terciptanya pembelian ulang dan berkelanjutan untuk jangka panjang.
4. Citra toko berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat beli ulang pelanggan toko Elsbeauty di Yogyakarta. Dalam hal ini toko Elsbeauty di Yogyakarta berupaya menciptakan citra toko yang baik dimata pelanggan sehingga pelanggan akan memiliki niat untuk membeli

ulang produk di toko yang sama di masa yang akan datang. Citra toko berpengaruh terhadap niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan toko Elsbeauty di Yogyakarta. Jika toko sudah dipersepsikan baik oleh pelanggan maka akan mempengaruhi tingkat niat beli ulang pelanggan. Sebaliknya, jika citra toko menjadi buruk dimata pelanggan atau tidak sesuai harapan pelanggan, maka citra toko akan buruk dan dan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pelanggan yang secara tidak langsung hal ini dapat menyebabkan menurunnya niat beli ulang pelanggan.

## **B. Saran**

1. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel lain serta memodifikasi model dalam penelitian ini.
2. Untuk toko Elsbeauty di Yogyakarta diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan citra toko yang baik agar pelanggan puas dan datang serta membeli ulang produk di toko Elsbeauty Yogyakarta

## **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya mengambil 100 sampel saja untuk dijadikan responden.
2. Penelitian ini hanya menganalisis citra citra toko, kepuasan pelanggan dan niat beli ulang pelanggan toko Elsbeauty di Yogyakarta.