# BAB V

# SIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan teknis analisis data yang peneliti lakukan mengenai Pengalaman Konsumen dan Kepercayaan Minat Beli Ulang pada Toko Handmade Addictive Cibatu Kabupaen Sukabumi, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Gambaran dari pengalaman konsumen yang di terapkan Hanmade Addictive Cibatu Kabupaten Sukabumi berdasarkan garis kontinum berada pada kriteria rendah dan sedang. Kurangnya pengalaman yang baik dari konsumen yang di peroleh dari toko Handmade Addictive Cibatu Kabupaten Sukabumi, sehingga tingkat pengenalan konsumen terhadap produk Handmade Addictive Cibatu Kabupaten Sukabumi ini masih kurang baik yang mengakibatkan konsumen memberikan respon yang kurang baik terhadap produk pada toko Handmade Addictive Cibatu Kabupaten Sukabumi. Hal ini dapat dibuktikan dari penyebarang angket yang dilakukan pada sebagian konsume yang telah menggunakan produk Handmade Addictive Cibatu Kabupaten Sukabumi, dan hasil yang diperoleh dari faktor tersebut memiliki penilaian yang kurang maksimal.

5.1.2 Keparcayaan konsumen terhadap toko dan produk Handmade Addictive Cibatu Kabupaten Sukabumi berdasarkan hasil garis kontimun berada pada daerah diantara rendah dan sedang. Hal ini menunjukan bahwa kurangnya

kepercayaan dari konsumen terhadap setiap produk yang dikeluarkan oleh Handmade Addictive Cibatu Kabupaten Sukabumi terutama pada faktor keterbukaan mengenai produk ini masih kurang yang dilakukan Handmade Addictive Cibatu Kabupaten Sukabumi kepada konsumen diman faktor keterbukaan ini sangat penting untuk konsumen. Dengan keterbukaan mengenai produk ini mampu memenuhi keinginan konsumen serta harapan-harapan konsumen yang mempercayai produk tersebut. Hal ini terbukti dari hasil penyebaran angket yang telah dilakukan oleh peneliti pada konsumen Hanmdade Addictive Cibatu Kabupaten Sukabumi yang dimana pada hasil tersebut banyak yang menyatakan ragu-ragu terhadap keterbukaan pemilik atau karyawan mengenai produknya kepada konsumen yang dimana hal ini mengakibatkan kurangnya minat beli ulang konsumen dikarenakan sudah merasakan ketidak puasan pada pembelian awal pada produk tersebut.

5.1.3 Minat beli ulang konsumen Handmade Addictive Cibatu Kabupaten Sukabumi berdasarkan garis kontinum berada pada daerah diantara rendah dan sedang. Kurangnya minat beli ulang konsumen terhadap produk yang ditawarkan dan diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen tidak merasakan puas terhadap produk pada pembelian pertamanya yang dimana hal ini mengakibatkan kurangnya minat beli ulang dari konsumen itu sendiri. Pada hasil penyebaran angket dapat dilihat bahwa minat beli ulang dari konsumen pada produk Handmade Addictive Cibatu Kabupaten Sukabumi menyatakan ragu-ragu terutama pada faktor pereferensial konsumen.

5.1.4 Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukan bahwa pengalaman konsumen dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Hal ini dapat disimpulkan setelah pengujian hipotesis dan hal lain yang dapat mempengaruhi minat beli ulang pada toko Handmade Addictive Cibatu Kabupaten Sukabumi yang di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh pada penelitian ini.

**5.2 Saran**

Berdasarka hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan mengenai pengalaman konsumen dan kepercayaan terhadap minat beli ulang pada toko Handmade Addictive Cibatu Kabupaten Sukabumi, Beberapa saran dalam penelitian ini antara lain:

5.2.1 Bagi penelitian ini, peneliti berharap peneliti yang selanjutnya agar lebih dapat mengembangkan kembali penelitian ini dan mampu mengaitkan penelitian ini terhadap objek yang memiliki persamaan kriteria dengan produk belanja lainnya, sehingga dapat lebih menyempurnakan penelitian yang selanjutnya.

5.2.2 Bagi peneliti, mengharapkan bahwa penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan serta pengetahuan bagi peneliti yang selanjutnya yang akan melanjutkan penelitian tentang ilmu perilaku konsumen dari sudut pandang mengenai pengalaman konsumen dan kepercayaan terhadap minat beli ulang.

5.2.3 Bagi perusahaan harus memiliki wawasan yang luas sehingga dapat menguasai pasar secara lebih luas lagi. Bisa dengan menggunakan

teknologi yang ada agar mampu untuk lebih memajukan lagi perdagangannya menuju perdagangan internasional. Untuk meningkatkan kemajuan usahanya menuju usaha go internasional. Khususnya Bagi Handmade Addictive agar dapat meningkatkan kinerja baik segi produksi maupun pelayanannya pada konsumen agar tetap menjaga kesetian konsumen untuk tetap percaya dan akan selalu menggunakan produk pada perusahaan tersebut secara berulang.

Handmade Addictive juga perlu membangun pendekatan yang lebih baik dengan konsumen, untuk lebih memahami setiap apa yang dibutuhkan konsumen harus sesuai dengan harapan konsumen itu sendiri agar membangun hubungan yang lebih dekat serta lebih baik dengan konsumen.

5.2.4 Bagi pihak lain peneliti mengharapkan, penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pembaca yang akan melakukan penelitian di bidang perilaku konsumen dengan judul “kekuatan pengalaman konsumen dan kepercayaan terhadap minat beli ulang” dengan pengembangan-pengembangan penelitian yang lebih baik lagi.