

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *customer value* dan *customer experience* terhadap pembelian ulang konsumen pada rumah makan Ayam Tumis Mas Edi Pekanbaru. Hasil penelitian ini mampu menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. *Customer Value* berpengaruh positif secara parsial terhadap pembelian ulang pada konsumen Rumah Makan Ayam Tumis Mas Edi.
2. *Customer Experience* berpengaruh positif secara parsial terhadap pembelian ulang pada konsumen Rumah Makan Ayam Tumis Mas Edi.
3. *Customer Value dan Customer Experience* berpengaruh positif secara simultan terhadap pembelian ulang pada konsumen Rumah Makan Ayam Tumis Mas Edi.
4. Pembuktian hipotesis secara parsial sebagai berikut:
 - a. *Customer Value*. Dari hasil analisis yang diperoleh dari hasil spss diketahui t hitung 4,665. Nilai t tabel pada tingkat signifikan 5% atau $0,05 : 2 = 0,025$ (uji dua sisi) dengan derajat bebas $n-k-1 = 97$ adalah sebesar 1,985 maka disimpulkan secara parsial variabel *customer value* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang konsumen pada rumah makan Ayam Tumis Mas Edi Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. *Customer Experience*. Dari hasil analisis yang diperoleh dari hasil spss diketahui t hitung 5,068. Nilai t tabel pada tingkat signifikan 5% atau $0,05 : 2 = 0,025$ (uji dua sisi) dengan derajat bebas $n-k-1 = 97$ adalah sebesar 1,985 maka disimpulkan secara parsial variabel *customer experience* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang konsumen pada rumah makan Ayam Tumis Mas Edi Pekanbaru.

5. Pembuktian hipotesis secara simultan :

Dari hasil analisis yang diperoleh dari hasil spss diketahui bahwa F_{hitung} (69,550) > F_{tabel} (3,090) dengan signifikansi probabilitas sebesar $(0,000) < 0,05$ maka hipotesis diterima sehingga dapat diperoleh kesimpulan variabel *customer value* dan *customer experience* memiliki pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap pembelian ulang di rumah makan Ayam Tumis Mas Edi.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran kepada perusahaan dan peneliti yang akan datang:

1. Pihak Rumah Makan Mas Edi harus mengembangkan pelayanan yang sudah ada, Sehingga konsumen semakin tertarik untuk melakukan pembelian ulang di Rumah Makan Ayam Tumis Mas Edi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sebaiknya pihak rumah makan Ayam Tumis Mas Edi tetap menjaga pengalaman yang diberikan ketika makan di rumah makan tersebut. Agar selalu menjadikan konsumen dalam keadaan mood baik atau emosi positif, seperti senang, bangga, bersantai, terkesan dan bersemangat.
3. Sebaiknya pihak rumah makan Ayam Tumis Mas Edi harus mengembangkan bentuk design rumah makannya.
4. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi pembelian ulang, diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel di luar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.