

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pengolahan dan pengumpulan data dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian konsumen di Baskin Robbins Botani *Square* Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa dengan citra merek yang baik dapat meningkatkan keputusan konsumen dalam membeli produk di Baskin Robbins Botani *Square* Bogor.
2. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh harga terhadap keputusan pembelian konsumen di Baskin Robbins Botani *Square* Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa dengan harga yang kompetitif dan sesuai dengan kualitas produk dapat meningkatkan keputusan konsumen dalam membeli produk di Baskin Robbins Botani *Square* Bogor.
3. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Baskin Robbins Botani *Square* Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kualitas pelayanan yang baik dan prima dapat meningkatkan keputusan konsumen dalam membeli produk di Baskin Robbins Botani *Square* Bogor.

4. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara citra merek, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Baskin Robbins Botani *Square* Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama jika dikelola dengan baik dan terorganisir akan sangat meningkatkan keputusan konsumen dalam membeli produk di Baskin Robbins Botani *Square* Bogor. Dari penelitian ini variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian yakni kualitas pelayanan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Berdasarkan data analisis responden, skor rata-rata terendah yakni 3.85 pada pernyataan saya mendapat potongan harga ketika membeli produk Baskin Robbins yang artinya tidak semua konsumen berkesempatan mendapat potongan harga, sehingga Baskin Robbins Botani *Square* Bogor diharapkan kedepannya lebih memperbanyak promosi potongan harga dengan sistem All Payment agar semua konsumen dapat berkesempatan mendapatkannya.
 - b. Berdasarkan data analisis responden, skor rata-rata terendah yakni 3.6 pada pernyataan harga produk Baskin Robbins cukup terjangkau yang artinya harga produk Baskin Robbins hanya terjangkau bagi kalangan konsumen menengah keatas, sehingga Baskin Robbins

Botani *Square* Bogor diharapkan dapat mempertahankan harga jual produk yang kompetitif sesuai kualitas dan manfaat produk serta tidak terlalu sering menaikkan harga jual produk.

- c. Berdasarkan data analisis responden, skor rata-rata terendah yakni 3.74 pada pernyataan *crew store* Baskin Robbins selalu bersikap ramah terhadap konsumen yang artinya tidak semua *crew store* konsisten bersikap ramah kepada konsumen, sehingga Baskin Robbins Botani *Square* Bogor diharapkan dapat selalu konsisten dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah cukup baik dan prima serta selalu mengevaluasi jika ada pelayanan dari *crew store* yang kurang berkenan dimata konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan melakukan penelitian pada variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi keputusan pembelian atau bisa juga sama dengan variabel yang diteliti pada penelitian ini sebagai patokan minimal. Besarnya persentase pengaruh citra merek, harga dan kualitas pelayanan pada penelitian ini yakni 59.6% dan sisanya 40.4% merupakan variabel-variabel lain yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen selain variabel yang diteliti oleh peneliti pada penelitian ini.