

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan telah diambil simpulan tentang pengaruh kepuasan konsumen, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen Zalora, sebagai berikut ini:

1. Variabel kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Zalora. Di buktikannya dengan  $\beta_1$  sebesar 0,503, dan  $t_{hitung}$  sebesar 3,210 dengan nilai signifikan sebesar 0,002.
2. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Zalora. Dibuktikannya dengan  $\beta_2$  sebesar 0,434, dan  $t_{hitung}$  sebesar 7,037 dengan nilai signifikan sebesar 0,000.
3. Variabel kepuasan konsumen, dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifiikan terhadap keputusan pembelian. Dibuktikannya dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 510,363 dengan nilai signifikannya sebesar 0,000.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut ini:

##### a. Bagi Perusahaan

1. Hasil kuesioner variabel keputusan pembelian mendapatkan skor jawaban dari responden terendah dengan skor 399 pada indikator waktu pembelian pada pertanyaan konsumen lebih banyak melakukan pembelian saat *event* karena Zalora banyak memberikan diskon hanya saat terdapat *event*. Hal ini diharapkan lebih banyak memberikan diskon diluar adanya *event*.
2. Hasil kuesioner variabel kepuasan konsumen mendapatkan skor jawaban terendah dengan skor jawaban dari responden sebesar 399 pada indikator kesesuaian harapan pada pertanyaan konsumen membeli produk Zalora

karena produknya sesuai yang diharapkan. Dengan hal ini diharapkan Zalora lebih mampu menyediakan produk-produk yang sesuai dengan harapan harapan konsumennya.

3. Hasil kuesioner variabel kualitas produk mendapatkan skor jawaban terendah dengan skor jawaban dari responden sebesar 3,91 pada indikator *esthetic* (estetika) pada pertanyaan produk Zalora memiliki daya tarik yang menarik terhadap panca indera. Dengan hal ini diharapkan Zalora mampu memberikan contoh produk, dan gambar yang tertera lebih menarik agar menarik konsumen untuk melakukan pembelian.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang disebutkan diatas, penulis memberikan rekomendasi atau saran yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen Zalora, sebagai berikut ini:

1. Kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor yang meningkatkan pembelian. Zalora harus mampu mengetahui apa yang konsumennya inginkan, dengan begitu konsumen akan lebih melakukan kegiatan pembelian berulang.
2. Zalora harus mempertimbangkan kualitas produknya yang akan dijual ke masyarakat. Kualitas produk merupakan salah satu hal yang dilihat pertama oleh konsumen. Jadi, Zalora harus lebih memperhatikan kualitas produk-produknya, agar tidak mengalami kerugian yang disebabkan oleh kemerosotan konsumen akibat kualitas produk yang buruk.
3. Dari hasil R Square menunjukkan bahwa diluar penelitian ini. Dalam hal ini, menyarankan penelitian selanjutnya untuk mengamati dan meneliti faktor lain diluar penelitian ini seperti variabel Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan dan masih banyak lagi.