

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, diperoleh hasil bahwa kualitas produk, harga, kepercayaan dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian secara *online* melalui *Blackberry Messenger*, dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa kualitas produk, harga, kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar $r^2 = 0.635$ hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh dalam keputusan pembelian sebesar 63,5% (lampiran 5). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas produk (X_1), harga (X_2), kepercayaan (X_3) dan kualitas pelayanan (X_4) mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu keputusan pembelian (Y), sebesar 63,5% dan sisanya yaitu 36,5% (100% - 63,5%) keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

2. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda, variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terbesar adalah kualitas pelayanan (X_1) yaitu sebesar 0,258, selanjutnya yang kedua adalah variabel harga (X_2) sebesar 0,232, sedangkan yang ketiga adalah variabel kualitas produk (X_1) yaitu sebesar 0,220, variabel kepercayaan (X_3) memiliki nilai terendah dari semua variabel, yaitu sebesar 0,191.
3. Hasil kualitatif, menyatakan bahwa dari empat variabel X, yaitu kualitas produk (X_1), kepercayaan konsumen (X_3), dinilai baik. Harga (X_2) dan kualitas pelayanan (X_4) dinilai konsumen sangat baik karena menurut konsumen harga yang ditawarkan oleh pemasar *online* sangat kompetitif dan relatif lebih murah serta konsumen sudah mempercayai pembelian secara *online*.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan kontribusi terhadap perbaikan kinerja pemasar *online* melalui *Blackberry Messenger*. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti antara lain :

1. Pemasar *online* melalui *Blackberry Messenger* harus memperhatikan secara khusus kualitas produk sebenarnya dengan gambar yang ada di katalog grup *Blackberry Messenger*, agar konsumen tidak merasa kecewa dan dirugikan karena ternyata gambar lebih bagus dari pada aslinya.

2. Pemasar *online* melalui *Blackberry Messenger* harus lebih meningkatkan ketepatan pengiriman dengan waktu yang dijanjikan kepada konsumen dan memberikan bukti berupa resi pengiriman kepada konsumen.
3. Pemasar *online* harus lebih menarik minat konsumen untuk bisa lebih percaya terhadap penjualan *online* melalui *Blackberry Messenger* dengan cara bersikap jujur dalam pembayaran dan tidak menyalahgunakan identitas konsumen yang bersangkutan.
4. Prioritaskan kualitas pelayanan oleh para penjual agar konsumen merasa nyaman dan akan lebih loyal terhadap pembelian *online* melalui *Blackberry Messenger*.