

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Penelitian dilakukan pada 97 responden mengenai persepsi nilai dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang, dimana kesimpulannya dapat diuraikan yaitu:

1. Persepsi nilai pada Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang berpengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian. Korelasi antara persepsi nilai dengan keputusan pembelian berada pada kategori sedang atau cukup kuat. Selain itu, berdasarkan hasil kategorisasi, variabel persepsi nilai berada di kategori Baik. Maka dari itu, dapat disimpulkan semakin baik persepsi nilai pada Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang, maka keputusan pembelian dapat ikut semakin meningkat.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian. Korelasi antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian berada pada kategori sedang atau cukup kuat. Selain itu, berdasarkan hasil kategorisasi, variabel kualitas pelayanan terletak di kategori Sangat Baik. Maka dari itu, semakin unggul kualitas pelayanan akan meningkatkan kesediaan konsumen dalam untuk memutuskan pembelian pada Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang.
3. Keputusan pembelian pada Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang dipengaruhi oleh persepsi nilai dan kualitas pelayanan secara simultan. Korelasi hubungan antara persepsi nilai dan kualitas pelayanan

dengan keputusan pembelian terletak pada kategori sedang atau cukup kuat. Maka dari itu, semakin baik persepsi nilai dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi konsumen dalam memutuskan pembelian produk Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang.

4.2. Saran

Dari serangkaian penelitian yang dilakukan, saran-saran yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keputusan pembelian produk-produk Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang, diantaranya:

1. Dalam variabel persepsi nilai terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan oleh Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang karena terdapat 2 (dua) indikator yang berada dibawah rata-rata diantaranya kesan dari orang lain terhadap konsumen setelah melakukan keputusan pembelian serta pengaruh dari keputusan pembelian terhadap persepsi konsumen untuk merasa diterima oleh orang lain. Beberapa responden berpendapat bahwa layanan Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang memiliki manfaat atau nilai yang kurang sehingga orang lain tidak terkesan dan terpengaruh. Dengan demikian, pada penelitian ini dapat memberikan saran kepada Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang untuk dapat meningkatkan efektivitas dan manfaat perawatan yang ditawarkan dengan melakukan penelitian dan pengembangan yang lebih mendalam untuk dilakukan pengujian klinis sehingga klaim perawatan dapat akurat dan valid. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan kolaborasi dengan ahli dermatologi, melakukan uji laboratorium untuk menguji efek dan pengaruh dari bahan-bahan yang digunakan pada kulit, serta melakukan

pengembangan berkelanjutan dengan penggunaan bahan-bahan yang ramah lingkungan dan metode produksi yang lebih efisien. Selain itu, Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang dapat mendengarkan ulasan atau umpan balik konsumen, kemudian dapat dilakukan inovasi formulasi dengan mencari bahan-bahan aktif yang dapat meningkatkan efektivitas perawatan seperti antioksidan, bahan alami, dan vitamin untuk dilakukan eksperimen laboratorium serta evaluasi tekstur dan konsistensi produk sehingga tercipta produk yang lebih bernilai dan bermanfaat bagi permasalahan kulit yang dialami konsumen.

2. Dalam variabel kualitas pelayanan terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki oleh Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang. Hal tersebut disebabkan adanya penelitian dari responden mengenai kualitas pelayanan dimana terdapat 7 (tujuh) indikator yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu keberagaman perawatan, kehandalan karyawan dalam menangani permasalahan konsumen, kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan, kemampuan Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang dalam memberikan jaminan perawatan terjadap konsumen, serta kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen. Beberapa responden yang memberikan penilaian dibawah rata-rata melakukan keputusan pembelian saat waktu ramai, sehingga mereka berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan kurang baik. Dengan demikian, pada penelitian ini dapat memberikan saran

pada Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang untuk mengimplementasikan prosedur kerja yang jelas dan terstruktur yang mencakup langkah-langkah seperti menyambut calon konsumen, mengarahkan calon konsumen untuk mengambil nomor antrian dan menunggu pada ruang tunggu yang telah disediakan, serta melayani konsumen yang melakukan keputusan pembelian. Selain itu, Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang dapat mengalokasikan sumber daya secara tepat dengan menempatkan jumlah karyawan yang memadai sesuai dengan tingkat kunjungan konsumen serta dapat melakukan pembagian tugas karyawan secara efisien dengan memisahkan loket antara konsumen yang melakukan keputusan pembelian produk serta konsumen yang memutuskan untuk melakukan perawatan. Dalam membantu mengatur lalu lintas konsumen yang lebih baik, Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang juga dapat mengaplikasikan sistem manajemen antrian atau aplikasi untuk reservasi bagi konsumen yang memutuskan pembelian.

3. Saran bagi peneliti selanjutnya, dapat mengembangkan dan membangun tujuan yang ingin dicapai secara lebih fokus pada apa yang dipelajari. Kemudian diharapkan dapat meneliti lebih lanjut pada objek lain ataupun memperluas variabel yang dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Naavagreen Natural Skin Care Banyumanik Semarang.