

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan pada 96 responden konsumen Yesi Florist Semarang, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Yesi Florist Semarang. Berdasarkan hasil kategorisasi, variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa semakin baik pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh konsumen, semakin meningkat pula keputusan pembelian yang mereka ambil. Hal ini didukung oleh beberapa faktor, antara lain kemampuan untuk memenuhi pesanan khusus sesuai dengan keinginan konsumen, kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan. Selain itu, sikap sopan dari karyawan, pengetahuan mendalam mengenai produk, kemampuan dalam membantu kesulitan konsumen, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan toko serta kerapian penampilan karyawan juga turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil rekapitulasi diketahui bahwa masih terdapat responden yang memberikan nilai 2 (tidak mampu) terkait kemampuan membuat rangkaian bunga yang rapi, unik, dan menarik, dan kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Responden merasa bahwa rangkaian bunga yang dihasilkan terlihat monoton dan tidak variatif serta wrapping yang kurang rapi. Selain itu, rangkaian bunga yang dibuat oleh Yesi Florist Semarang berbeda dari yang dipesan konsumen.
2. Kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Yesi Florist Semarang. Berdasarkan hasil kategorisasi, variabel kualitas produk berada pada kategori baik. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas produk yang ditawarkan oleh Yesi Florist Semarang kepada konsumen, maka akan baik pula keputusan pembelian konsumen Yesi Florist Semarang. Hal ini didukung dengan kualitas

bahan-bahan yang bagus, tidak pasaran, dan mewah. Selain itu, produk yang dihasilkan sesuai dengan pesanan konsumen, serta tampilan dan desain rangkaian bunga yang menarik, rapi, dan estetik. Keberagaman variasi bunga yang dimiliki oleh Yesi Florist Semarang memberikan nilai tambah bagi konsumen, karena mereka memiliki lebih banyak pilihan sesuai dengan preferensi dan kebutuhan masing-masing. Keunggulan dalam variasi produk ini juga memberikan daya saing bagi Yesi Florist dibandingkan dengan kompetitor, karena pelanggan cenderung memilih penyedia jasa yang mampu menawarkan pilihan yang lebih beragam dan sesuai dengan kebutuhan spesifik mereka. Berdasarkan hasil rekapitulasi, masih terdapat responden yang memberikan nilai 2 (tidak segar) terkait kesegaran bunga Yesi Florist Semarang. Responden menilai bahwa bunga Yesi Florist mudah layu dan tidak dapat bertahan lama.

3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Yesi Florist Semarang. Dengan semakin baiknya kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh Yesi Florist Semarang, keputusan pembelian konsumen pun akan semakin baik. Hal ini didukung dengan kemantapan konsumen dalam memilih produk Yesi Florist Semarang, kesediaan konsumen dalam merekomendasikan Yesi Florist Semarang, dan kesediaan melakukan pembelian ulang. Hal ini dikarenakan kualitas produk yang baik, desain yang menarik, dan pelayanan karyawan yang ramah dan sopan. Berdasarkan rekapitulasi keputusan pembelian, masih terdapat responden yang memberikan nilai 2 (tidak konsisten) terkait konsistensi responden dalam melakukan pembelian di Yesi Florist Semarang. Hal ini disebabkan responden masih memiliki opsi florist lain yang menawarkan harga lebih murah. Selain itu desain rangkaian bunga yang terlihat biasa saja menjadi alasan responden memberikan penilaian yang tidak baik.

4.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, berikut merupakan beberapa saran yang peneliti berikan, yang diharapkan dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen pada Yesi Florist Semarang:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran kepada Yesi Florist Semarang terkait kualitas pelayanannya untuk memperhatikan kerapian rangkaian dan keunikan rangkaian bunga yang dihasilkan. Yesi Florist dapat mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kreativitas dalam desain dan teknik wrapping yang rapi. Agar hasil rangkaian bunga lebih unik dan menarik, disarankan untuk terus berinovasi dengan mengikuti tren terbaru dalam industri florist. Yesi Florist juga perlu memperhatikan kesesuaian pesanan konsumen dengan rangkaian yang dibuat. Sebelum merangkai bunga, penting bagi Yesi Florist Semarang untuk melakukan konfirmasi ulang terkait pesanan guna memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam pemilihan jenis bunga atau desain rangkaian.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran kepada Yesi Florist Semarang terkait kualitas produknya untuk menerapkan sistem rotasi stok dengan mendahulukan bunga yang lebih lama untuk dirangkai atau dijual untuk memastikan bunga yang dijual selalu segar. Yesi Florist Semarang juga dapat melakukan perawatan bunga dengan benar seperti mengganti air secara teratur dan memotong batang bunga setiap hari atau beberapa hari sekali untuk membantu bunga menyerap air dengan baik.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran kepada Yesi Florist Semarang terkait keputusan pembelian konsumen. Diketahui bahwa responden tidak konsisten melakukan keputusan pembelian di Yesi Florist Semarang, maka dari itu Yesi Florist Semarang dapat melakukan upaya untuk menangani hal tersebut dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk mereka. Dengan demikian, diharapkan konsumen akan konsisten melakukan pembelian di Yesi Florist Semarang.