

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini selanjutnya akan diringkas sebagaimana berikut ini:

1. Kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Bandeng Presto Semarang. Semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh Bandeng Presto Semarang kepada konsumen, maka akan baik pula keputusan pembelian konsumen Bandeng Presto Semarang. Hal ini didukung dengan kualitas rasa dari Bandeng Presto Semarang yang menunjukkan konsumen merasa Bandeng Presto Semarang memiliki cita rasa yang khas dan lezat. Selain itu, standar kebersihan dalam proses produksi dan penyajian Bandeng Presto Semarang telah diterapkan dengan baik. Akan tetapi, terdapat beberapa hal yang dinilai perlu diperbaiki menurut responden yakni, kepekatan aroma rempah, kelembutan tekstur daging, dan kesegaran daya tahan produk Bandeng Presto Semarang. Dengan demikian, apabila hal tersebut diperbaiki dan kualitas produk dari Bandeng Presto Semarang semakin baik maka diharapkan keputusan pembelian dari konsumen Bandeng Presto Semarang juga akan meningkat.

2. *Perceived value* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Bandeng Presto Semarang. Semakin baik persepsi yang dirasakan oleh konsumen, maka akan semakin baik pula keputusan pembelian konsumen Bandeng Presto Semarang. Hal ini didukung dengan lokasi Bandeng Presto Semarang yang mudah diakses karena berada di tengah kota. Selain itu, proses pemesanan hingga pembayaran berjalan dengan lancar tanpa kendala apapun, serta produk Bandeng Presto Semarang mudah diolah dan dikonsumsi, meskipun dalam bentuk beku yang harus digoreng terlebih dahulu. Akan tetapi, terdapat beberapa hal yang dinilai perlu diperbaiki menurut responden yakni, informasi kandungan nilai gizi pada kemasan produk Bandeng Presto Semarang, kualitas kemasan produk Bandeng Presto Semarang, dan aspek kerapihan penataan produk Bandeng Presto Semarang di toko. Dengan demikian, apabila hal tersebut diperbaiki dan persepsi nilai yang diberikan semakin tinggi maka diharapkan keputusan pembelian dari konsumen Bandeng Presto Semarang juga akan meningkat.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Bandeng Presto Semarang. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen Bandeng Presto Semarang, maka akan semakin baik pula keputusan pembelian yang dimiliki oleh konsumennya. Hal ini didukung dengan kemampuan Bandeng Presto Semarang dalam menyediakan produk di toko, kemampuan melayani konsumen dengan cepat, serta kemampuan staf dalam memahami kebutuhan

konsumen. Akan tetapi, terdapat beberapa hal yang dinilai perlu diperbaiki menurut responden yakni, kebersihan toko, kemampuan karyawan dalam menangani keluhan atau permintaan konsumen, keramahan staf saat melayani konsumen, serta jaminan yang diberikan terhadap produk. Dengan demikian, apabila hal tersebut diperbaiki dan kualitas pelayanan dari Bandeng Presto Semarang semakin baik maka diharapkan keputusan pembelian dari konsumen Bandeng Presto Semarang juga akan meningkat.

4. Kualitas produk, *perceived value* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Bandeng Presto Semarang. Semakin baik kualitas produk, persepsi nilai dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bandeng Presto Semarang, maka semakin baik pula keputusan pembelian konsumennya. Hal ini didukung dengan kemantapan konsumen dalam memilih produk Bandeng Presto Semarang, kesediaan konsumen dalam merekomendasikan Bandeng Presto Semarang, dan kesediaan melakukan pembelian ulang. Hal ini dikarenakan kualitas produk yang baik, kemudahan proses pembelian dan penyajian produk, serta pelayanan karyawan yang cepat dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen. Akan tetapi, terdapat satu hal yang dinilai perlu diperbaiki menurut responden yakni konsistensi dalam melakukan pembelian produk Bandeng Presto Semarang.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil penelitian ini untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen Bandeng Presto Semarang adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran kepada Bandeng Presto Semarang terkait kualitas produknya. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah aspek aroma pada produk Bandeng Vacuum, mengingat bahwa beberapa konsumen merasa aroma yang dihasilkan cukup kuat. Namun perbaikannya tidak harus secara langsung mengurangi intensitas rempah, melainkan dapat mempertimbangkan pengelolaan aroma selama proses produksi dan penyimpanan untuk menjaga keseimbangan rasa tanpa mengurangi ciri khas produk. Selain itu, evaluasi terhadap kelembutan tekstur daging harus lebih diperhatikan agar tetap konsisten pada setiap produk yang dijual.

Selain itu, Bandeng Presto Semarang juga dapat meningkatkan sistem penyimpanan dan pengemasan produk untuk memperpanjang daya tahan kesegaran sebelum dikonsumsi oleh pelanggan. Hal ini disarankan karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kesegaran produk merupakan salah satu indikator penting dalam keputusan pembelian konsumen. Penyimpanan yang optimal, seperti pengaturan suhu yang tepat dan penggunaan kemasan vakum yang rapat, dapat membantu menjaga kualitas rasa dan tekstur produk lebih lama. Dengan perbaikan pada aspek ini, Bandeng Presto Semarang dapat

memperkuat citra produknya sebagai makanan yang berkualitas tinggi dan mampu bersaing lebih baik di industri makanan olahan.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran kepada Bandeng Presto Semarang terkait *perceived value* produknya. Bandeng Presto Semarang dapat menambahkan informasi kandungan nilai gizi secara lebih lengkap dan jelas pada kemasan untuk meningkatkan nilai informasi bagi konsumen, karena hasil survei menunjukkan bahwa konsumen lebih percaya terhadap produk yang memiliki transparansi informasi gizi. Bandeng Presto Semarang juga dapat mengoptimalkan penataan produk di toko agar lebih rapi dan menarik, karena hasil survei mengindikasikan bahwa responden merasa kebingungan saat memilih produk karena tata letak yang kurang terorganisir, sehingga kalau produknya tertata rapi dan mudah dijangkau itu akan memudahkan konsumen dalam memilih produk.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran kepada Bandeng Presto Semarang terkait kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kebersihan area toko, termasuk melakukan pembersihan secara berkala, memastikan lantai bebas dari sisa makanan atau kotoran, serta menjaga area display produk tetap rapi. Saran ini didasarkan pada pentingnya kenyamanan lingkungan saat berbelanja, di mana toko yang bersih dapat meningkatkan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dan produk. Konsumen cenderung lebih betah berbelanja

dan merasa lebih yakin terhadap kebersihan produk yang dibeli.

Bandeng Presto Semarang dapat memberikan pelatihan rutin kepada karyawan terutama terkait penampilan, keramahan, dan keterampilan dalam menangani keluhan atau permintaan konsumen. Hal ini penting dilakukan karena kualitas interaksi langsung dengan konsumen memengaruhi persepsi keseluruhan terhadap pelayanan, dan karyawan yang kurang terlatih dalam berkomunikasi atau menyelesaikan masalah dapat menurunkan nilai pelayanan yang dirasakan konsumen. Selain itu, Bandeng Presto Semarang juga disarankan untuk mengembangkan budaya kerja yang menekankan keramahan, misalnya dengan mengingatkan karyawan untuk menyapa konsumen, tersenyum, dan menunjukkan sikap antusias saat melayani.

Bandeng Presto Semarang juga dapat memperkuat jaminan produk, misalnya dengan kebijakan penggantian atau kompensasi jika terjadi masalah pada produk, agar konsumen merasa lebih aman dan percaya untuk berbelanja kembali. Dengan mengoptimalkan aspek-aspek ini, Bandeng Presto Semarang dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

4. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa responden tidak konsisten dalam melakukan keputusan pembelian di Bandeng Presto Semarang. Peneliti dapat memberikan saran kepada Bandeng Presto Semarang untuk terus meningkatkan kualitas produknya dengan mengatur intensitas penggunaan rempah pada bandeng vacuum agar lebih seimbang, memastikan konsistensi kelembutan tekstur daging pada setiap produk yang

dijual. Selain itu, Bandeng Presto Semarang disarankan untuk menambahkan informasi nilai gizi secara lengkap pada kemasan dan memperbaiki kualitas kemasan agar lebih menarik dan informatif. Selain itu, dapat memperkuat persepsi yang diberikan dengan meningkatkan kualitas dan desain kemasan serta mengoptimalkan penataan produk di toko. Selain itu dari segi pelayanan, Bandeng Presto Semarang dapat menjaga kebersihan toko secara berkala, memberikan pelatihan rutin kepada karyawan terkait keramahan dan keterampilan menangani keluhan, serta memperkuat jaminan produk. Dengan demikian diharapkan konsumen akan konsisten dalam melakukan pembelian di Bandeng Presto Semarang, sehingga keputusan pembelian konsumen Bandeng Presto Semarang dapat terus meningkat.

Saran untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini masih terbatas pada produk Bandeng Presto Semarang. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar melakukan perbandingan dengan merek bandeng presto lain yang memiliki target pasar serupa. Dengan membandingkan kualitas produk, *perceived value*, dan kualitas pelayanan dari beberapa merek berbeda, sehingga penelitian berikutnya dapat memberikan gambaran lebih luas mengenai faktor-faktor yang paling memengaruhi keputusan pembelian konsumen dalam kategori produk bandeng presto. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi aspek distribusi atau efektivitas strategi pemasaran yang digunakan oleh berbagai merek bandeng presto dalam menarik konsumen.