

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa respons krisis yang dilakukan oleh Mecimapro pada konser DAY6 *Forever Young in Jakarta* memiliki pengaruh terhadap *customer purchase intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons krisis Mecimapro pada konser DAY6 *Forever Young in Jakarta* dinilai berada pada kategori sangat buruk, kondisi tersebut diikuti dengan tingkat *customer purchase intention* yang sangat rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa respons krisis yang dilakukan oleh sebuah *merk* menjadi faktor penting dalam memengaruhi minat konsumen untuk melakukan pembelian.
2. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan pula bahwa *brand attitude* berpengaruh terhadap *customer purchase intention*. Pada penelitian ini, ditemukan bahwa *brand attitude* terhadap Mecimapro berada dalam kategori negatif, yang kemudian diikuti dengan rendahnya *customer purchase intention*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penilaian konsumen terhadap suatu merk berperan penting mempengaruhi minat pembelian konsumen pada merk tersebut.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai respons krisis Mecimapro pada konser DAY6 *Forever Young in Jakarta* dan *brand attitude* pada Mecimapro terhadap *customer purchase intention*, maka diajukan beberapa saran berikut:

1. Menurut hasil penelitian, respons krisis Mecimapro pada konser DAY6 *Forever Young in Jakarta* tergolong dalam kategori sangat rendah sehingga Mecimapro diharapkan dapat menyusun SOP manajemen komunikasi krisis yang terencana, dengan memberikan respons krisis yang cepat, akurat, konsisten dan empatik.

2. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *brand attitude* terhadap Mecimapro berada dalam kategori negatif. Oleh karena itu, Mecima selaku promotor dianjurkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas bagi konsumen seperti meningkatkan kenyamanan lokasi, aksesibilitas, keamanan maupun profesionalitas dan kemampuan staf dalam melayani konsumen baik sebelum, selama, ataupun setelah penyelenggaraan acara. Proses *refund* yang masih berlangsung hingga saat ini juga harus segera diselesaikan oleh Mecimapro sebagai bentuk tanggung jawab dan transparansi kepada para konsumen.
3. Pemerintah selaku pihak regulator disarankan untuk menetapkan aturan yang jelas terkait penyelenggaraan acara, termasuk standar keselamatan, mekanisme penanganan keluhan, prosedur pembayaran dan pengembalian dana serta komunikasi krisis. Dengan adanya regulasi yang tegas, penyelenggara event atau promotor akan terdorong untuk lebih profesional sehingga konsumen akan lebih terlindungi dan memperoleh haknya saat melakukan pembelian.