

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap minat beli ulang melalui keputusan pembelian sebagai variabel *intervening*/ mediasi, terdapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian Holland Bakery Pandanaran di Kota Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk mampu menjelaskan keputusan pembelian, dan dalam penelitian ini korelasi antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian termasuk ke dalam kategori sedang atau cukup kuat.
2. Kualitas produk merupakan faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli ulang Holland Bakery Pandanaran di Kota Semarang. Dalam penelitian ini korelasi antara kualitas produk terhadap minat beli ulang termasuk ke dalam kategori korelasi kuat. Namun masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan lagi yaitu indikator mengenai keberagaman produk, daya tahan produk, tampilan produk dan tampilan kemasan pada produk.
3. Harga memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian Holland Bakery Pandanaran di Kota Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa

harga mampu menjelaskan keputusan pembelian, hal ini berarti jika hari semakin baik maka keputusan pembelian akan semakin baik. Dalam penelitian ini korelasi antara harga terhadap keputusan pembelian termasuk ke dalam kategori korelasi sedang atau cukup kuat.

4. Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang Holland Bakery Pandanaran di Kota Semarang. Berarti bahwa harga mampu menjelaskan minat beli ulang. Selain itu, dalam penelitian ini korelasi antara variabel harga dan minat beli ulang yang tergolong lemah atau tidak kuat, dan masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan lagi yaitu mengenai meningkatkan kualitas rasa produk agar sesuai dengan harga yang ditawarkan dan meningkatkan manfaat produk agar sesuai dengan harga yang ditawarkan.
5. Keputusan pembelian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang Holland Bakery Pandanaran di Kota Semarang dan menunjukkan bahwa keputusan pembelian mampu menjelaskan minat beli ulang. Dalam penelitian ini korelasi antara keputusan pembelian terhadap minat beli ulang termasuk ke dalam kategori korelasi kuat. Namun masih terdapat beberapa indikator lagi yang perlu ditingkatkan mengenai kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk pada orang lain.

6. Berdasarkan hasil uji mediasi atau uji sobel menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh *intervening* keputusan pembelian dalam hubungan kualitas produk terhadap minat beli ulang secara signifikan pada Holland Bakery Pandanaran di Kota Semarang sebagai mediasi parsial. Yang artinya bahwa keputusan pembelian (Z) memediasi antara variabel kualitas produk (X1) terhadap minat beli ulang (Y). Pengaruh langsung antara variabel kualitas produk terhadap minat beli ulang memiliki pengaruh lebih besar dibanding pengaruh tidak langsung melalui keputusan pembelian.
7. Berdasarkan hasil uji mediasi atau uji sobel menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh *intervening* variabel keputusan pembelian dalam hubungan antara variabel harga dan minat beli ulang Holland Bakery Pandanaran di Kota Semarang sebagai mediasi parsial. Yang artinya hubungan antara harga terhadap minat beli ulang akan tetap signifikan meski melalui atau tidak melalui minat beli. Pengaruh langsung harga terhadap minat beli ulang pengaruhnya lebih besar dibanding pengaruh tidak langsung yang melalui keputusan pembelian.

#### **4.2 Saran**

Dari kesimpulan di atas, dapat disimpulkan beberapa saran yang dapat bermanfaat dan berguna sebagai bahan pertimbangan Holland Bakery Pandanaran di Kota Semarang di waktu yang akan datang yaitu sebagai berikut :

1. Pada variabel kualitas produk saran yang diberikan kepada Holland Bakery Semarang yaitu mengenai produk yang kurang beragam, Holland Bakery dapat melakukan riset pasar untuk mengetahui pilihan rasa dan jenis produk seperti apa yang sedang digemari oleh masyarakat selain itu juga Holland Bakery harus selalu mengembangkan inovasi pada produk – produk yang dimilikinya agar produk selalu diterima pasar dengan baik. Kemudian saran berikutnya Holland Bakery perlu meningkatkan daya tahan kualitas produk agar tetap sehat dan enak namun kondisi produk tidak cepat rusak. Maka Holland Bakery dapat mengkaji lagi proses pengolahan produk agar daya tahan produk sesuai dengan standard pada umumnya dan memilih bahan baku yang berkualitas. Kemudian saran berikutnya Holland Bakery perlu memperbaiki tampilan produk, karena konsumen cenderung menyukai produk yang tampilannya menarik dan menggugah selera harapannya konsumen akan membeli produk tersebut. Selanjutnya Holland Bakery juga perlu memperbaiki kemasan dari produk dengan mengembangkan atau mengeluarkan perpaduan warna yang baru untuk kemasannya agar lebih menarik perhatian konsumen.
2. Pada variabel harga saran yang diberikan kepada Holland Bakery Semarang yaitu mengenai harga tidak sesuai dengan kualitas produk, Holland Bakery dapat melakukan *research and development* terhadap produk yang dijual agar dapat memperkuat cita rasa produk dan meningkatkan kualitas produk. Seperti meningkatkan kontroling pada kualitas produk agar dapat mempertahankan

cita rasa yang enak dan melakukan inovasi produk agar konsumen merasa bahwa kualitas produk yang didapatkan telah sesuai dengan uang yang dibayarkan. Kemudian saran berikutnya Holland Bakery perlu melakukan penyesuaian harga dengan kompetitornya karena konsumen merasa bahwa harga yang ditawarkan oleh Holland Bakery terlalu mahal. Oleh karena itu dalam penetapan harga Holland Bakery dapat menyajikan cita rasa produk yang lebih enak dibandingkan dengan kompetitor dengan harga yang bersaing. Holland Bakery dapat memberikan potongan harga kepada pelanggan setia/pelanggan yang membeli dalam jumlah banyak.

3. Pada variabel keputusan pembelian saran yang diberikan kepada Holland Bakery yaitu mengenai kesediaan konsumen dalam merekomendasikan produk pada oranglain, hal ini terjadi jika konsumen merasa puas terhadap produk yang diberikan. Dalam rangka meningkatkan kesediaan konsumen Holland Bakery dapat menyediakan *loyalty card* yang dapat ditukarkan dengan diskon maupun bonus produk tertentu. Selain itu Holland Bakery juga bisa meminta kepada pelanggan untuk merekomendasikan Holland Bakery kepada orang terdekatnya atau mempromosikan melalui sosial media lalu memberikan imbalan berupa potongan harga kepada pelanggan tersebut.