BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden tentang pengaruh *marketing mix-7p* terhadap keputusan pembelian menunjukkan hasil yang baik. Berikut adalah hasil kesimpulan dari penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan produk terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti jika semakin baik kualitas produk jasa yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan keputusan pembelian. Kualitas jasa yang diberikan Glow Shoes Care mampu memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan harga terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti jika semakin baik persepsi konsumen dalam menanggapi harga jasa laundry sepatu, maka akan semakin meningkatkan keputusan pembelian. Harga yang ditawarkan Glow Shoes Care dapat bersaing dengan harga laundry sepatu lainnya. Pun harga yang ditawarkan relatif murah
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan lokasi terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti bahwa semakin strategis lokasi usaha jasa laundry sepatu, maka akan semakin meningkatkan keputusan pembelian. Lokasi yang dekat dengan konsumen menjadi nilai positif bagi Glow Shoes Care.

4. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan promosi terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti bahwa semakin baik promosi yang dilakukan oleh usaha jasa laundry, maka akan semakin meningkatkan keputusan pembelian. Sering membuka *stand* saat ada bazar atau *event* membantu Glow Shoes Care dalam berinteraksi langsung dengan konsumen dan calon konsumen.
5. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan partisipan terhadap keputusan pembelian. Hal ini bearti bahwa semakin baik layanan yang diberikan oleh partisipan (karyawan) jasa laundry sepatu, maka akan semakin meningkatkan keputusan pembelian. Memiliki karyawan yang ramah menjadikan kosumen Glow Shoes Care merasa nyaman saat melakukan pembelian.
6. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan bukti fisik terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti bahwa semakin baik bukti fisik yang dimiliki penyedia jasa laundry sepatu, maka akan semakin meningkatkan keputusan pembelian. Peralatan *shoe care* menjadi hal yang sangat penting dalam usaha laundry sepatu. Oleh karena itu Glow Shoes Care menyediakan peralatan *shoe care* yang lengkap dan berkualitas sehingga dapat memberikan hasil layanan yang memuaskan konsumen
7. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan proses terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti bahwa semakin baik dan mudah proses pelayanan jasa laundry sepatu, maka akan semakin meningkatkan keputusan pembelian. Proses pelayanan yang baik, cepat dan ramah membuat konsumen betah menggunakan jasa laundry sepatu di Glow Shoes Care.
8. Promosi menjadi variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan jasa laundry sepatu di Glow Shoes Care. Promosi berperan

penting dalam menentukan keputusan konsumen membeli layanan jasa yang ditawarkan oleh Glow Shoes Care.

5.2 Saran

Saran-saran dalam penelitian ini antara lain :

1. Bukti fisik merupakan penunjang kegiatan dalam penjualan jasa. Dengan adanya bukti fisik yang lengkap, menarik dan memadai dapat menambah minat konsumen dalam melakukan pembelian. Oleh karena itu, Glow Shoes Care perlu meningkatkan faktor-faktor penunjang bukti fisik. Misal dengan memberikan seragam yang menarik untuk karyawannya sehingga terlihat rapi dan seragam, menambah peralatan *shoe care* dengan yang lebih lengkap serta mendesain ruang *store* Glow Shoes Care agar lebih menarik.
2. Lokasi Glow Shoes Care juga perlu menjadi perhatian pemilik, meskipun berada di kawasan padat mahasiswa tetapi masih banyak juga konsumen diluar kawasan itu yang juga butuh kemudahan untuk dapat menjangkau *store* Glow Shoes Care. Perlu ditambahnya *drop zone* di beberapa wilayah di Semarang.
3. Proses dalam memberikan layanan jasa di Glow Shoes Care perlu lebih ditingkatkan lagi agar konsumen tidak ragu untuk membeli. Pengerjaan proses laundry yang cepat dan bersih dapat memberikan kepuasan pada konsumen, oleh karena itu pemilik usaha perlu memperhatikan kinerja pelayanan pada laundry sepatunya.
4. Partisipan yang terdiri dari karyawan Glow Shoes Care merupakan aset utama dalam membentuk persepsi konsumen untuk membeli. Sebagai *front liner*, partisipan perlu mendapat perhatian agar dapat bekerja dengan baik. Penampilan

karyawan perlu diperhatikan oleh pemilik usaha agar terlihat rapi sehingga enak dipandang.

5. Pemilik perlu memperhatikan harga jasa laundry sepatu pada Glow Shoes Care Semarang dengan mempertimbangkan indikator-indikator yang ada. Harga yang diberikan haruslah terjangkau tetapi dengan tetap memberikan kualitas layanan dan hasil yang maksimal agar konsumen tidak merasa kecewa.
6. Glow Shoes Care perlu meningkatkan produk layanan jasa yang akan ditawarkan kepada konsumen sehingga dapat lebih sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen.
7. Sebagai variabel yang paling dominan, promosi harus menjadi pusat perhatian pihak Glow Shoes Care. Oleh karena itu Glow Shoes Care perlu meningkatkan pemasarannya, misal dengan mengunggah konten menarik pada media sosial *(instagram)*, memberikan informasi-informasi penting mengenai promo dan layanan melalui *broadcast message* dan juga bisa melalui partisipasi dalam beberapa *event* dengan membuka *stand* serta memberikan harga khusus disana. Dengan meningkatnya promosi yang dilakukan Glow Shoes Care diharapkan lebih bisa meningkatkan keputusan pembelian konsumen pada layanan jasa laundry sepatu.