

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan oleh penulis bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Layanan Purna Jual (X_2) secara bersama-sama dan parsial terhadap Keputusan Pembelian (Y), dan juga untuk mengetahui variabel bebas manakah yang dominan berpengaruh terhadap variabel terikat. Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap variabel Keputusan Pembelian (Y).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kota Malang sebanyak 96 orang responden dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian. Proses pengambilan keputusan pembelian yang dilakukan konsumen menunjukkan bahwa kualitas produk sepeda motor merek honda sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan ekspektasi yang diharapkan konsumen. kualitas produk menjadi salah satu faktor/dimensi konsumen yang mempengaruhi keputusan pembelian sepeda motor merek honda.

2. Pengaruh variabel Layanan Purna Jual (X_2) terhadap variabel Keputusan Pembelian (Y).

Hasil dari penelitian yang dilakukan di Kota Malang sebanyak 96 orang responden dapat disimpulkan bahwa variabel Layanan Purna Jual memberikan

pengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek honda. Pertimbangan akan kualitas penyediaan layanan purna jual sepeda motor merek honda merupakan dasar bagi konsumen melakukan pembelian untuk mengurangi ketidakpastian resiko pembelian.

3. Pengaruh variabel Kualitas Produk (X_1) dan Layanan Purna Jual (X_2) secara simultan terhadap variabel Keputusan Pembelian (Y).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di kota malang dengan 96 orang responden yang memberikan jawaban dari pernyataan yang telah disediakan penulis dapat disimpulkan bahwa kedua variabel kualitas produk dan layanan purna jual memberikan pengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek honda. Kualitas produk dan layanan purna jual mempunyai peranan bagi konsumen dalam memutuskan memilih, membeli dan menggunakan sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan ekspektasi produk yang diharapkan.

B. Saran

Dengan keterbatasan penelitian dan penyusunan dalam melakukan penelitian ini, beberapa saran yang dapat disampaikan terhadap hasil penelitian, antara lain:

1. Dari hasil analisis data dan pembahasan diketahui bahwa Kualitas Produk merupakan salah satu andalan sebuah perusahaan dalam memikat perhatian dan kepercayaan pelanggan. Kualitas Produk yang ditawarkan oleh PT Astra Honda Motor kepada pelanggan memiliki predikat yang baik. Oleh karena itu, PT Astra Honda motor harus dapat menjaga dan

mengoptimalkan kepercayaan pelanggan dengan selalu menciptakan produk yang berkualitas supaya kondisi perusahaan tetap stabil.

2. Dari hasil analisis data dan pembahasan diketahui bahwa Layanan Purna Jual mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Pembelian, dan juga Layanan Purna Jual mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan Kualitas Produk dengan nilai Koefisien regresi (b_1) sebesar 0,318. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat menjadi gambaran bagi PT. Astra Honda Motor melayani pelanggan menjadi lebih baik lagi dengan melihat hasil dari penelitian ini.
3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian dengan judul yang sama yaitu Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian dengan menggunakan variabel-variabel yang berbeda dengan variabel yang telah ada dalam penelitian ini agar hasil penelitian secara umum lebih dapat digeneralisasikan.