

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Febby Fashion Cimahi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengalaman Pelanggan pada Febby Fashion Cimahi berada dalam kategori cukup baik. Seperti hasil yang tertera pada rekapitulasi setiap indikator, terdapat tujuh indikator dan indikator yang memiliki hasil presentase terendah adalah *Customer recognition* hal ini diindikasikan karena memang potongan harga merupakan salah satu cara yang bisa dilakukan penyedia produk dalam hal pengakuan pelanggan. Akan tetapi dikarenakan potongan harga hanya diberikan pada pelanggan yang membeli lebih dari satu lusin pakaian atau orang-orang yang menjadi *Reseller* saja, selain itu harga yang bandrol juga merupakan harga yang terjangkau karena Febby Fashion memproduksi sendiri pakaian yang dijualnya.
2. Keputusan Pembelian pada Febby Fashion Cimahi berada dalam kategori Cukup Baik. Seperti hasil yang tertera pada rekapitulasi setiap indikator, terdapat lima indikator dan indikator yang memiliki hasil presentase terendah adalah evaluasi alternatif hal ini mengindikasikan karena mayoritas pembeli Febby Fashion setuju jika mereka akan memilih produk lain ketika kebutuhan

atau keinginan mereka tidak terpenuhi, sehingga mereka memiliki alternatif produk lain selain Febby Fashion sehingga keputusan pembelian yang mereka buat masih bisa berubah apabila kebutuhan atau keinginannya tidak terpenuhi.

3. Pengalaman pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Febby Fashion Cimahi. Hal ini dikarenakan, hasil hipotesis yang diuji menggunakan SPSS 22 menunjukkan hasil terdapat pengaruh variable Pengalaman Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pengalaman pelanggan terhadap keputusan pelanggan Febby Fashion Cimahi, peneliti mengemukakan saran yang bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelanggan dan keputusan pembelian Febby Fashion Cimahi :

1. Berdasarkan hasil pengumpulan jawaban yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner pada konsumen Febby Fashion mengenai Pengalaman Pelanggan, dapat dilihat klasifikasinya berada pada kategori cukup baik. Dengan begitu, sebaiknya penyedia produk memberikan pengakuan lebih kepada para pelanggan dengan memberikan potongan harga di beberapa waktu tertentu, atau memberikan bentuk pengakuan lain seperti mengadakan *giveaway* dengan membuat akun media sosial sehingga akan terjalin hubungan yang baik dengan penyedia produk dan pelanggan juga akan tercipta hubungan jangka panjang apabila pengakuan yang diberikan bisa lebih ditingkatkan.

2. Berdasarkan hasil penelitian pada Keputusan Pembelian, dapat diketahui klasifikasinya berada pada kategori cukup baik. Dengan begitu, langkah baiknya Febby Fashion bisa meningkatkan daya tarik dengan menyediakan produk yang sering dicari oleh pelanggan atau mengikuti perkembangan fashion terkini dan bisa juga dengan membuat katalog yang menarik sehingga akan banyak konsumen yang datang untuk memutuskan membeli produk Febby Fashion.
3. Sebagai pelaku usaha yang berkecimpung di dunia Fashion, tentunya harus mampu bersaing dan mengembangkan bisnis yang sedang dijalankan dengan melakukan pengembangan pengetahuan pada pegawai agar bisa meningkatkan pengalaman baik bagi pelanggan dan meningkatkan kemungkinan keputusan pembelian pada Febby Fashion selain itu juga pemanfaatan teknologi yang ada harus digunakan dengan maksimal agar jangkauan keputusan pembelian produk Febby Fashion lebih luas dan pelanggan akan lebih leluasa mengakses informasi mengenai produk yang dipasarkan.