

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh user generated content dan firm generated content terhadap proses keputusan konsumen Hammerstout kota Bandung cabang Kiaracondong, maka pada bagian akhir penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan tanggapan responden konsumen Hammerstout kota Bandung Cabang Kiaracondong memiliki User Generated Content yang baik. Diukur dengan 4 indikator yaitu kepuasan dari akun sosial media pengguna lain tergolong baik. Indikator dengan presentase tertinggi yaitu kepuasan dari konten yang dibuat oleh pengguna lain. Sementara indikator dengan presentase terendah adalah konten berkinerja lebih baik daripada merek lain. Berdasarkan tanggapan responden mengenai firm Generated Content yang ada pada perusahaan Hammerstout berada pada kategori baik. Hal ini diukur dengan 4 indikator yaitu kepuasan dari akun sosial media perusahaan, konten yang memenuhi harapan, konten yang memberikan kepuasan serta konten yang dapat dibandingkan dengan merek lain. Pada variabel ini indikator dengan presentase tertinggi yaitu kepuasan dimana konsumen sudah merasa puas dengan konten yang dibuat oleh perusahaan dan variabel terendah yaitu konten yang berkinerja lebih baik dibandingkan merek lain. Proses keputusan pada Hammerstout Kota Bandung Cabang

Kiaracondong tergolong baik dengan indikator pengenalan masalah, pencarian informasi, valuasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian. Indikator dengan skor ter tinggi yaitu perilaku pasca pembelian. Adapun indikator dengan skor terendah yaitu evaluasi alternatif.

2. Penelitian ini menemukan bahwa User Generated Content secara parsial berpengaruh signifikan terhadap proses keputusan pembelian konsumen Hammerstout Bandung Cabang Kiaracondong.
3. Penelitian ini menemukan bahwa Firm Generated Content berpengaruh signifikan terhadap Proses keputusan pembelian konsumen Hammerstout Kota Bandung Cabang Kiaracondong.
4. Penelitian ini menemukan bahwa User Generated Content dan Firm Generated Content berpengaruh signifikan terhadap Proses Keputusan Pembelian konsumen Hammerstout Kota Bandung Cabang Kiaracondong

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan saran diantaranya:

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai User Generated Content yang berada pada klasifikasi baik, sebaiknya Perusahaan meningkatkan kembali kualitas produk agar konsumen tertarik membuat konten mengenai pengalaman mereka menggunakan produk Hammerstout, sehingga konten yang dibuat oleh pengguna lain juga bisa memberikan informasi kepada konsumen.

- 2 Berdasarkan tanggapan responden mengenai Firm Generated Content yang berada pada klasifikasi baik, maka hal yang perlu ditingkatkan yaitu perusahaan harus mempertahankan atau bahkan meningkatkan lagi konten yang dibuat oleh perusahaan mereka supaya informasi yang akan diberikan oleh perusahaan sampai kepada konsumen dengan lebih maksimal.
- 3 Berdasarkan tanggapan responden mengenai Proses Keputusan Pembelian konsumen Hammerstout berada pada klasifikasi baik, maka hal yang perlu ditingkatkan adalah perusahaan harus meningkatkan kualitas yang mereka miliki untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan penjualan mereka jangan sampai pembelian yang terjadi pada perusahaan mengalami penurunan.
- 4 Untuk penelitian selanjut nya diharapkan peneliti dapat melakukan penelitian sejenis dengan lebih baik, sehingga penelitian pada variabel ini lebih sempurna.