

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Pengaruh Kenyamanan Layanan terhadap Keputusan Pembelian di Watsons Bandung Indah Plaza (BIP), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai kenyamanan layanan di Watsons BIP pada setiap indikator, terdapat 5 indikator dan 10 pernyataan serta berada dalam kategori Nyaman. Hasil presentasi yang paling rendah ditemukan pada indikator kenyamanan manfaat di pernyataan ke 8, hal ini mengindikasikan bahwa konsumen Watsons BIP merasa beberapa produk yang mereka cari tidak tersedia di Watsons BIP. Tidak tersedianya produk tersebut karena keterbatasan tempat luas toko Watsons BIP sehingga jumlah produk yang dijual pun disesuaikan dan tidak semua produk dapat tersedia di Watsons BIP.
2. Hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai keputusan pembelian di Watsons BIP pada setiap indikator, terdapat 4 indikator dan 8 pernyataan serta berada dalam kategori Setuju. Hasil presentasi yang paling rendah ditemukan pada indikator kebiasaan dalam membeli produk di pernyataan ke 3, hal ini mengindikasikan bahwa konsumen sudah terbiasa berbelanja produk kesehatan dan kecantikan di Watsons BIP. Jika berbelanja langsung konsumen dapat menggunakan kartu member yang tentunya

memberikan banyak keuntungan seperti potongan harga, mengumpulkan poin dari setiap transaksi yang nantinya dapat ditukarkan, serta manfaat lainnya. Selain itu karena letaknya di dalam Mall konsumen dapat berbelanja ke toko lain yang ada di BIP.

3. Kenyamanan layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian hal ini didasari oleh keinginan konsumen yang ingin merasakan pengalaman baru ketika berbelanja, dan dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan mendorong terjadinya sistem yang dirancang untuk memudahkan konsumen ketika berbelanja. Dan dari penelitian yang telah dilakukan kenyamanan layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian, dimana ketika keputusan pembelian akan meningkat ketika kenyamanan layanan mengalami peningkatan.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kenyamanan Layanan terhadap Keputusan Pembelian di Watsons BIP, penulis izin memberikan saran yang bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kenyamanan layanan dan keputusan pembelian di Watsons BIP:

1. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan konsumen yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada konsumen yang berbelanja di Watsons BIP mengenai kenyamanan layanan, Watsons BIP mampu memenuhi

ketersediaan produk yang konsumen cari, mengetahui apa saja produk yang paling laku atau yang dicari konsumen. Watsons BIP juga dapat menyediakan produk substitusi dari jenis produk yang konsumen cari dengan komposisi dan kegunaan yang mirip sehingga konsumen mempunyai pilihan ketika produk yang dicari tidak tersedia.

2. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan konsumen yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada konsumen yang berbelanja di Watsons BIP mengenai keputusan pembelian, Watsons BIP mampu bersaing dengan cabang Watsons lainnya serta marketplace yang digunakan Watsons untuk memasarkan produk untuk meningkatkan penjualan. Dengan lebih aktif memberikan informasi promosi dan memanfaatkan Word of Mouth pelanggan setia Watsons BIP untuk mendapatkan pelanggan baru.
3. Untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen Watsons BIP dapat memperhatikan variabel lain dan menggabungkannya dengan variabel kenyamanan layanan, contoh lain variabel lain seperti kualitas layanan atau brand image. Watsons BIP juga perlu memperhatikan apa saja faktor yang diinginkan konsumen ketika berbelanja, dan ketika konsumen mendapatkan hal itu ketika berbelanja di Watsons BIP maka akan meningkatkan keputusan pembelian.