

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian terhadap 100 responden berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian produk batik di Omah Batik Ngesti Pandowo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kualitas produk dari produk batik yang tersedia di Omah Batik Ngesti Pandowo sudah baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu aspek ketahanan warna produk, desain model produk, kenyamanan hasil produk batik dan kesesuaian varian produk terhadap kebutuhan konsumen. Meskipun memiliki nilai dibawah rata-rata, namun keempat aspek tersebut masih termasuk kedalam kategori baik.
2. Kualitas Produk mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian. Hal tersebut menyatakan bahwa semakin baik kualitas produk yang dihasilkan maka akan semakin tinggi pula keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen. Dan terlihat dalam penelitian yang dilakukan terhadap responden bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan pembelian. Hal tersebut terlihat dari hasil koefisien determinasinya.

3. Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Omah Batik Ngesti Pandowo sudah baik. Sebagian besar pernyataan yang terdapat pada variabel kualitas pelayanan termasuk kedalam kategori baik. Namun masih terdapat dua pernyataan yang termasuk kedalam kategori cukup baik yaitu penampilan karyawan dalam melayani konsumen, dan ketersediaan area parkir.
4. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian. Hal tersebut menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Omah Batik Ngesti Pandowo maka akan semakin tinggi pula keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen. Dan terlihat dalam penelitian yang dilakukan terhadap responden bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan pembelian. Hal tersebut terlihat dari hasil koefisien determinasinya.
5. Sama halnya dengan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan, citra merek yang dimiliki Omah Batik Ngesti Pandowo secara keseluruhan sudah baik. Sebagian besar pernyataan yang terdapat pada variabel citra merek termasuk kedalam kategori baik. Terdapat satu pernyataan yang termasuk kedalam kategori cukup baik yaitu kemampuan konsumen untuk mengenali atribut non produk (motif dan model batik, logo, dan desain kemasan) produk batik Omah Batik Ngesti Pandowo. Sedangkan pernyataan kemampuan konsumen untuk membedakan produk batik Omah Batik Ngesti Pandowo dengan produk batik merek lain termasuk dalam kategori tidak baik.

6. Citra merek mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian. Hal tersebut menyatakan bahwa semakin baik citra merek yang dimiliki Omah Batik Ngesti Pandowo maka akan semakin tinggi pula keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen. Dan terlihat dalam penelitian yang dilakukan terhadap responden bahwa variabel citra merek memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan pembelian. Hal tersebut terlihat dari hasil koefisien determinasinya.
7. Kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel keputusan pembelian. Hal tersebut menyatakan bahwa jika kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik disandingkan dengan tingkat citra merek yang baik pula maka akan semakin tinggi keinginan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian produk batik di Omah Batik Ngesti Pandowo. Dalam penelitian terhadap konsumen Omah Batik Ngesti Pandowo, variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek bersama-sama mempunyai pengaruh yang kuat terhadap keputusan pembelian. Hal tersebut terlihat dari hasil koefisien determinasinya.
8. Meskipun secara keseluruhan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek sudah baik, Omah Batik Ngesti Pandowo masih belum mampu mencapai target penjualan tahunan. Hal ini disebabkan oleh keputusan pembelian konsumen yang kurang maksimal. Untuk dapat memaksimalkan keputusan pembelian, Omah Batik Ngesti Pandowo perlu

melakukan peningkatan yang berkesinambungan pada aspek kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek.

#### **4.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan kepada perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Dari segi kualitas produk, Meskipun secara keseluruhan sudah baik, Omah Batik Ngesti Pandowo harus terus menjaga keunggulan pada aspek kualitas bahan baku dan motif yang beragam dan menarik. Omah Batik Ngesti Pandowo perlu terus berinovasi untuk mampu menghadirkan produk batik dengan motif dan model terkini sehingga mampu meraih segmentasi pasar anak muda.
2. Dari segi kualitas pelayanan, meskipun secara keseluruhan sudah baik, namun masih ada beberapa aspek yang harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan oleh Omah Batik Ngesti Pandowo. Masih banyak konsumen yang kurang merasa nyaman dengan penampilan karyawan Omah Batik Ngesti Pandowo ketika sedang melayani konsumen. Omah Batik Ngesti Pandowo disarankan untuk menerapkan standar berpenampilan bagi karyawan dan membuat seragam khusus supaya karyawan terlihat rapi dan mudah untuk dikenali. Selain itu, masih banyak konsumen yang mengeluh dengan ketersediaan area parkir Omah Batik Ngesti Pandowo yang kurang memadai. Keterbatasan area parkir ini disebabkan karena letak Omah Batik Ngesti Pandowo yang berada di daerah perumahan padat penduduk. Meskipun begitu, Omah Batik Ngesti Pandowo dapat berkoordinasi dengan toko batik lain yang ada di sekitar

Kampung Batik Semarang untuk menyediakan satu area khusus yang berfungsi sebagai area parkir bagi pengunjung Kampung Batik Semarang. Sehingga konsumen Omah Batik Ngesti Pandowo tidak menemui kendala lagi apabila mencari area parkir yang memadai. Selanjutnya, aspek kebersihan dan kerapian toko perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Keramahan karyawan juga harus dipertahankan karena ini adalah salah satu ciri khas pelayanan Omah Batik Ngesti Pandowo.

3. Dari segi citra merek, Omah Batik Ngesti Pandowo disarankan untuk membuat atau menyediakan produk *signature* yang hanya tersedia dan dijual di Omah Batik Ngesti Pandowo. Disamping itu, Omah Batik Ngesti Pandowo juga disarankan untuk membuat logo merek yang lebih mudah untuk diingat konsumen sehingga konsumen dapat dengan mudah mengingat merek Omah Batik Ngesti Pandowo dikemudian hari.