

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian pada bab sebelumnya yang mengenai tentang “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Air RO Di KER-RO Bekasi” didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t (parsial) di dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas produk (X1) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y). Artinya, hal ini akan berdampak baik jika KER-RO Bekasi memberikan kualitas produk yang terbukti aman dan layak konsumsi bagi para konsumen, maka akan meningkatkan keputusan pembelian konsumen air RO.
2. Berdasarkan hasil uji t (parsial) di dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa harga (X2) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y). Artinya, hal ini akan berdampak baik jika KER-RO Bekasi mampu mempertahankan harga yang sudah ditetapkan, sehingga meningkatkan daya beli konsumen air RO di KER-RO Bekasi.
3. Berdasarkan hasil uji t (parsial) di dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa harga kepercayaan (X3) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y). Artinya, hal ini akan berdampak baik jika KER-RO Bekasi memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi di hati para konsumen, sehingga konsumen menjadi loyal kepada KER-RO Bekasi.
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis uji F (simultan) di dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas produk (X1), harga (X2), dan kepercayaan (X3) terdapat pengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y). Artinya, hal ini merupakan hal yang sangat baik dari segi kualitas produk yang dibuktikan bahwa air RO aman dan layak dikonsumsi, harga yang ditawarkan terjangkau dan kepercayaan yang diberikan oleh KER-RO Bekasi mampu membuat konsumen ingin membeli air RO di KER-RO Bekasi.

5. Terjadi penurunan penjualan air RO pada 2018 dan 2019 sebanyak 54.750 galon yang terjual, dan pada 2020 sebanyak 36.600 galon yang terjual, pada Januari 2021 sebanyak 3000 galon yang terjual, dan pada Februari 2021 sebanyak 2600 galon yang terjual. Terjadinya penurunan penjualan air RO di KER-RO Bekasi disebabkan oleh beberapa faktor yaitu, pandemi covid-19, banjir yang melanda KER-RO Bekasi selama 2 hari, adanya pembatasan wilayah seperti PSBB dan PPKM darurat, adanya PHK yang dialami konsumen KER-RO Bekasi dan menurunnya daya beli air RO. Terdapat 75 responden yang terdiri dari 19 responden yang merupakan pelanggan baru dan 56 responden merupakan pelanggan lama.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang sudah didapatkan dalam penelitian ini, terdapat implikasi manajerial sebagai berikut :

1. KER-RO Bekasi merupakan salah satu UMKM (Usaha Mikro Kecil Mengengah) yang bergerak dalam bidang air minum. KER-RO Bekasi perlu mempertahankan keunggulan yang sudah dimiliki serta mempertahankan hubungan yang tetap terjaga dengan baik sehingga layak dikonsumsi oleh para konsumen air RO. Agar konsumen air RO terus membeli dan mengonsumsi air RO di KER-RO Bekasi, pihak KER-RO Bekasi harus memberikan kualitas produk yang ditawarkan sehingga dapat sesuai dengan harapan konsumen serta meningkatkan bentuk kemasan galon, sehingga label dan segel yang ada di kemasan galon rusak.
2. Sebagai salah satu UMKM (Usaha Mikro Kecil Mengengah) yang bergerak dalam bidang air minum, KER-RO Bekasi harus tetap konsisten terhadap harga yang sudah ditetapkan dan sudah diumumkan. Bagi sebagian konsumen harga adalah salah satu hal yang harus diperhatikan ketika ingin membeli produk. Tetapi bagi sebagian konsumen yang lain lebih mementingkan kualitas produk daripada harga. Ini merupakan tantangan bagi KER-RO Bekasi dalam memasarkan produknya kepada masyarakat luas. KER-RO Bekasi harus bisa menyeimbangkan kualitas produk yang sesuai dengan

harga. Karena bagi sebagian konsumen memiliki pemikiran ada harga ada juga terdapat kualitas yang bagus. Harga yang ditawarkan juga harus mampu bersaing dengan para pesaing di sekitar KER-RO Bekasi.

3. Kepercayaan merupakan salah satu elemen penting dalam melakukan keputusan pembelian. Bagi konsumen yang sering mengkonsumsi makanan dan minuman dibutuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi antara konsumen dengan produsen. KER-RO Bekasi harus mampu memberikan kepercayaan serta integritas yang tinggi dan baik kepada konsumennya. Agar konsumen air RO di KER-RO Bekasi tetap loyal membeli air RO di KER-RO Bekasi. Adapun juga kompensasi kerugian jika barang yang diterima rusak ini harus diperhatikan oleh KER-RO Bekasi agar para konsumen bisa langsung menukarkan galon jika ada kemasan yang tidak sesuai. KER-RO Bekasi harus menjaga kepercayaan konsumen, jangan sampai ada rumor tidak baik yang beredar di masyarakat sekitar.
4. Setiap manusia perlu memenuhi kebutuhan primer dalam kehidupannya sehari-hari. Keputusan pembelian adalah hal yang sering dilakukan oleh para konsumen dalam membeli sesuatu serta mengkonsumsi sesuatu. Dalam hal ini air adalah kebutuhan primer yang sangat dibutuhkan oleh setiap makhluk hidup. Maka dari itu manusia harus melakukan keputusan pembelian di kehidupan sehari-hari, biasanya yang menjadi perhatian dalam melakukan keputusan pembelian dilihat dari segi kualitas produk yang terbukti baik, harga yang terjangkau dan kepercayaan yang dimiliki oleh KER-RO Bekasi kepada konsumennya. Jika KER-RO Bekasi mampu memberikan itu semua kepada konsumen, maka konsumen akan senantiasa dan terus menerus melakukan pembelian ulang air RO di KER-RO Bekasi dan konsumen akan memberikan rekomendasi kepada orang-orang disekitarnya untuk membeli dan mengkonsumsi air RO di KER-RO Bekasi. KER-RO Bekasi harus mampu meyakinkan pembeli agar pembeli tersebut mempunyai niat untuk melakukan pembelian ulang air RO.
5. KER-RO Bekasi harus memasarkan produknya secara luas, agar tidak terjadi penurunan penjualan. Selain memasarkan produk, ada hal-hal yang harus diperhatikan yaitu, kualitas produk yang aman dan layak di konsumsi,

harga yang terjangkau diberbagai kalangan masyarakat, dan memberikan kepercayaan bahwa air RO yang diproduksi memiliki khasiat yang baik dalam tubuh dan dalam proses pembuatannya terdapat alat-alat yang sudah dibersihkan dan sesuai dengan standar kesehatan. KER-RO Bekasi harus mempersiapkan strategi dalam penjualan di masa pandemi covid-19 agar penjualan dapat mengalami peningkatan yang lebih tinggi.

6. Air RO yang diproduksi oleh KER-RO Bekasi memiliki mutu kualitas air yang sangat baik dan layak dikonsumsi oleh masyarakat yang tinggal di pemukiman padat penduduk. Harga yang ditawarkan juga sangat terjangkau dibanding para pesaing lainnya hanya saja KER-RO Bekasi memiliki surat-surat ijin usaha dan sertifikasi dari laboratorium kesehatan RI yang memiliki nilai yang sangat baik dari para pesaing yang hanya memikirkan tentang harga yang murah tetapi kualitas air tidak baik. Kepercayaan yang diberikan KER-RO Bekasi dapat dijadikan sebagai acuan dalam membeli air RO, karena pembeli bisa langsung melihat bahwa dalam memproduksi air RO, pegawai KER-RO melakukan dengan sangat bersih dan higienis.