

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penjabaran dari bab sebelumnya. Maka dengan ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini yaitu kapabilitas pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Dwitunggal Bangun Persada.
2. Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Dwitunggal Bangun Persada.
3. Hasil penelitian ini yaitu kapabilitas pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Dwitunggal Bangun Persada.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai upaya untuk meningkatkan keputusan pembelian, adapun saran yang dikemukakan yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, saran dari peneliti adalah PT Dwitunggal Bangun Persada sebaiknya mulai menciptakan kapabilitas pemasaran

dengan melakukan pelatihan karyawan, melakukan *research and development program*, dan lain sebagainya. Dalam rangka menciptakan kapabilitas pemasaran ada beberapa hal yang dapat dilakukan perusahaan antara lain, pelayanan konsumen yang berkualitas, melakukan kegiatan promosi yang efektif dalam meningkatkan penjualan, memiliki *sales person* yang berkualitas, menciptakan keunikan perusahaan, memperkenalkan produk baru dengan cepat, dan meningkatkan kemampuan pemasaran yang dimiliki. Dengan begitu akan meningkatkan keputusan pembelian konsumen di perusahaan.

2. Pada kualitas layanan hal-hal yang perlu mendapat perhatian PT Dwitunggal Bangun Persada adalah cepat dan akurat dalam memberikan layanan, tanggap dalam merespon komplain pelanggan, perhatian dan sikap dalam melayani. Sebab kualitas pelayanan merupakan pendorong agar terjadinya keputusan pembelian dimana tutur bahasa dan ketepatan dalam melayani kebutuhan konsumen juga dapat dijadikan pendorong untuk konsumen melakukan keputusan pembelian.
3. PT Dwitunggal Bangun Persada perlu melakukan usaha-usaha untuk dapat mempertahankan keputusan pembelian terutama yang berkaitan dengan kedua faktor tersebut di atas. Mengacu pada hasil penelitian kualitas pelayanan perlu didukung oleh tenaga pemasar yang baik. Tenaga pemasar yang dikategorikan ke dalam kapabilitas pemasaran ini berguna untuk mendukung terjadinya keputusan pembelian. Ini merupakan sebuah tantangan yang harus mampu dilaksanakan oleh PT Dwitunggal Bangun

Persada untuk dapat menciptakan keputusan pembelian serta keunggulan dalam persaingan di industri *furniture*.