

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan di Burger King Cideng, Jakarta Pusat dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang telah diuraikan menunjukkan bahwa variabel Citra Merek tidak memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian di Burger King Cideng.
2. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa variabel Kualitas Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian di Burger King Cideng
3. Berdasarkan penelitian yang telah dijelaskan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian di Burger King Cideng
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Citra Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama memberikan dampak positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian di Burger King Cideng
5. Dalam hasil penelitian ini, ditemukan bahwa variabel Citra Merek merupakan faktor yang paling signifikan dalam memengaruhi Keputusan Pembelian di Burger King Cideng

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang didapat, terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Dikarenakan Citra Merek tidak berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian sehingga pihak Burger King harus lebih berusaha untuk membuat citra merek Burger King menjadi merek yang dipercaya dan disukai. Hal ini dapat dilakukan dengan mempromosikan merek Burger King dengan jangkauan yang lebih luas.
2. Dikarenakan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian di Burger King Cideng maka pihak Burger King Cideng harus tetap mempertahankan atau meningkatkan kualitas produk agar

memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dan gunakan strategi pemasaran untuk menyoroti keunggulan serta bahan berkualitas yang digunakan di dalam produk agar mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian.

3. Dikarenakan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian di Burger King Cideng, maka hal yang harus dilakukan oleh pihak Burger King Cideng adalah tetap mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan cara menjalin komunikasi yang efektif dengan pelanggan dengan menjadi staff yang informatif dalam menyampaikan tentang produk terbaru, promo, dan perubahan lain yang relevan. Dan pastikan kebersihan serta kenyamanan yang diberikan terus ditingkatkan agar meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk melakukan pembelian berulang.

