

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berlandaskan hasil penelitian mengenai analisis pengaruh Kualitas Produk, *Customer Rating*, dan *Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian sablon di UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels di Pancoran Jakarta Selatan, dapat disimpulkan beberapa hal yang penting, yakni :

1. Kualitas Produk berdampak positif dan signifikan kepada Keputusan Pembelian sablon pada UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels di Pancoran Jakarta Selatan, sehingga hipotesis alternatif (H1) diterima. Kesimpulan dari pengujian secara parsial memperlihatkan bahwasanya keberadaan Kualitas Produk memiliki dampak positif dan signifikan kepada Keputusan Pembelian sablon pada UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels di Pancoran Jakarta Selatan. Selain itu, semakin tinggi nilai variabel Kualitas Produk yang diberikan, maka semakin meningkat Keputusan Pembelian.
2. *Customer Rating* tidak berdampak signifikan kepada Keputusan Pembelian sablon pada UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels di Pancoran Jakarta Selatan, sehingga hipotesis nol (H0) diterima dan hipotesis alternatif (H2) ditolak. Kesimpulan dari pengujian secara parsial memperlihatkan bahwasanya keberadaan *Customer Rating* tidak berdampak signifikan kepada Keputusan Pembelian sablon pada UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels di Pancoran Jakarta Selatan. Selain itu, semakin tinggi nilai variabel *Customer Rating* yang diberikan, maka semakin rendah Keputusan Pembelian.
3. *Customer Review* berdampak positif dan signifikan kepada Keputusan Pembelian sablon pada UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels di Pancoran Jakarta Selatan, sehingga hipotesis alternatif (H3) diterima. Kesimpulan dari pengujian secara parsial memperlihatkan bahwasanya keberadaan *Customer Review* memiliki dampak positif dan signifikan kepada Keputusan Pembelian sablon pada UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels di Pancoran Jakarta Selatan. Selain itu, semakin tinggi nilai variabel *Customer Review* yang diberikan, maka semakin meningkat Keputusan Pembelian.

## B. Saran

Berlandaskan hasil penelitian pada UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels, maka peneliti memberikan beberapa saran yang penting, yakni :

### 1. Bagi Perusahaan atau Pemilik Usaha

Kepada pemilik usaha UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels disarankan untuk terus meningkatkan kualitas produk, menerapkan perbaikan berkelanjutan dalam proses produksi untuk memastikan produk selalu memenuhi atau melebihi ekspektasi konsumen, untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan serta reputasi merek. Meskipun customer rating tidak signifikan dalam penelitian ini, diharapkan pemilik usaha tetap memperhatikan ulasan pelanggan dan memastikan untuk merespons ulasan secara proaktif, baik yang positif maupun negatif, untuk memperlihatkan bahwa pemilik usaha memperhatikan kepuasan pelanggan. Terakhir, Pemilik usaha dapat menggunakan atau memanfaatkan ulasan yang positif sebagai alat pemasaran tambahan untuk memperkuat reputasi merek, meningkatkan kepercayaan konsumen, dan menarik lebih banyak pembeli potensial.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya berfokus pada tiga variabel bebas, yaitu Kualitas Produk, *Customer Rating*, dan *Customer Review* Untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penambahan variabel bebas lain seperti Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Diskon serta variabel bebas lain yang relevan. Selain itu, dalam penelitian ini, sampel terdiri dari 100 konsumen UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels di Pancoran Jakarta Selatan. Untuk penelitian mendatang, disarankan untuk memperbarui dan memperluas sampel responden agar hasil penelitian lebih representatif dan bermakna secara statistik.