

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara pelayanan purna jual dengan keputusan pembelian pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga 2012 dan 2013. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung = 3,874 > t tabel = 1,70 dan hubungan antara variabel pelayanan purna jual dengan keputusan pembelian memiliki persamaan regresi $\hat{Y} = 40,92 + 0,59 X$ yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor pelayanan purna jual (X) akan mengakibatkan kenaikan keputusan pembelian (Y) sebesar 0,59 skor pada konstanta 40,92.

Keputusan pembelian ditentukan oleh pelayanan purna jual sebesar 28,31% dan sisanya sebesar 71,69% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti kualitas produk dan harga produk.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara pelayanan purna jual dengan keputusan pembelian pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga 2012 dan 2013. Hal ini

membuktikan bahwa pelayanan purna jual merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.

Implikasi dari penelitian ini adalah keputusan pembelian *Handphone Sony* dipengaruhi oleh pelayanan purna jual. Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa pelayanan purna jual melalui pelayanan lapangan mempunyai skor dominan palinggi sebesar 25,99%, sedangkan, indikator dari ketersediaan suku cadang mempunyai skor dominan terendah sebesar 24,34%.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam meningkatkan keputusan pembelian adalah:

1. Perlu adanya peningkatan pelayanan purna jual dalam sebuah produk yang dijual kepada konsumen, sehingga tidak merugikan konsumen yang membeli dan menggunakan *Handphone Sony*.
2. Perusahaan sebaiknya memberikan pelayanan purna jual yang baik dengan meningkatkan pelayanan lapangan, ketersediaan suku cadang, perbaikan produk dan petunjuk penggunaan produk sehingga konsumen akan semakin yakin di dalam memutuskan untuk membeli produk *Handphone Sony*.