

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh *brand image* terhadap keputusan pembelian De'Joyeux Floral Atelier. Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian De'Joyeux Floral Atelier. Hal ini berarti semakin baik citra perusahaan maka cenderung dapat meningkatkan keputusan pembelian De'Joyeux Floral Atelier.
2. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa citra pemakai tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian De'Joyeux Floral Atelier. Hal ini dikarenakan *florist* tidak dapat sepenuhnya mencerminkan *personality* seseorang, seperti status sosial, melainkan hanya menunjukkan kecocokan terhadap estetika produk yang ditawarkan. Hal ini disebabkan oleh faktor industri yang seimbang antara produk dan jasa. Oleh karena itu, variabel citra pemakai tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian De'Joyeux Floral Atelier.

3. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa citra produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian De'Joyeux Floral Atelier. Hal ini berarti semakin baik citra produk dapat meningkatkan keputusan pembelian De'Joyeux Floral Atelier.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya mengambil sampel pada konsumen De'Joyeux Floral Atelier. Maka dari itu, hasil penelitian dapat dikembangkan lagi sehingga menjadi lingkup yang lebih luas lagi untuk penelitian selanjutnya.
2. Pada penelitian metode kuantitatif menekankan mengenai banyaknya data untuk menggeneralisasikan hasil pada penelitian yang mengakibatkan kurangnya kualitas dari data yang diperoleh. Sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dilakukan secara berkala, dan juga menggunakan metode kualitatif, atau metode campuran antara kualitatif dan kuantitatif, sehingga penelitian lebih dapat dipercaya berdasarkan kuantitas dan juga kualitas dari responden pada penelitian tersebut.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil dari kesimpulan diatas, terdapat saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan antara lain:

1. De'Joyeux Floral Atelier dapat meningkatkan citra perusahaannya dengan cara memastikan produk dan layanan De'Joyeux Floral Atelier memiliki

kualitas yang tinggi dan memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Hal ini termasuk memastikan produk-produk bunga dan jasa florist yang disediakan berkualitas, tampil menarik, serta memberikan pengalaman yang memuaskan kepada pelanggan. Perusahaan juga harus memastikan konsistensi dalam elemen branding seperti logo, warna, slogan, dan pesan merek. Semua komunikasi dan interaksi dengan pelanggan harus mencerminkan identitas merek yang kuat dan unik. Hal ini akan membantu menciptakan citra perusahaan yang kohesif dan mudah dikenali. Dengan menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan melalui berbagai saluran seperti media sosial, email, atau layanan pelanggan yang responsif adalah kunci penting. Tanggapi pertanyaan, masukan, atau keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif. Melibatkan pelanggan dalam konten dan keputusan merek juga dapat membantu membangun hubungan yang lebih kuat dan positif. Fokus pada umpan balik positif dari pelanggan dan berusaha untuk memperoleh ulasan atau testimoni yang baik. Mengelola reputasi online perusahaan dengan baik, termasuk melalui situs web dan platform ulasan, dapat membantu meningkatkan citra dan kepercayaan konsumen terhadap merek. Perusahaan harus berusaha untuk memberikan pengalaman pelanggan yang istimewa dan berkesan. Ini bisa meliputi paket pengiriman yang menarik, hadiah atau diskon khusus, program loyalitas, atau acara khusus yang melibatkan pelanggan. Pengalaman yang positif akan meningkatkan citra perusahaan dan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian kembali serta

merekomendasikan kepada orang lain. Terus mengembangkan produk baru, menyesuaikan tren terkini, dan menawarkan penawaran khusus dapat membantu meningkatkan minat dan keinginan konsumen untuk membeli dari De'Joyeux Floral Atelier. Perusahaan harus selalu berinovasi untuk tetap relevan dan menarik di pasar. Dengan demikian variabel citra perusahaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian De'Joyeux Floral Atelier.

2. Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan citra pemakai dan mempengaruhi keputusan pembelian, berikut beberapa solusinya antara lain:

- a) Peningkatan pemahaman nilai *branding*

Perusahaan harus mengedukasi masyarakat tentang pentingnya nilai branding dan bagaimana citra merek dapat memengaruhi pengalaman dan keputusan pembelian. Melalui kampanye pemasaran yang tepat, informasi tentang value seni dan keunikan De'Joyeux dapat disampaikan secara efektif kepada konsumen potensial.

- b) Meningkatkan kesadaran masyarakat

Perusahaan perlu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap De'Joyeux Floral Atelier melalui strategi pemasaran yang cermat. Ini dapat dilakukan melalui iklan, promosi, media sosial, kolaborasi dengan influencer, atau kegiatan komunitas yang relevan. Tujuannya adalah membuat masyarakat lebih mengenal merek, produk, dan nilai-nilai yang diusungnya.

c) Fokus pada aspek personalisasi

Mengingat florist tidak sepenuhnya bisa menjadi media untuk menunjukkan personality yang mendetail, perusahaan dapat memperkuat aspek personalisasi dalam layanan dan produk yang ditawarkan. Ini dapat mencakup konsultasi khusus dengan pelanggan, penyesuaian desain berdasarkan preferensi individual, atau pilihan kustomisasi yang luas. Dengan memberikan pengalaman yang unik dan personal, konsumen akan merasa lebih terhubung dengan merek dan cenderung membuat keputusan pembelian.

d) Meningkatkan pengalaman pelanggan

Perusahaan harus fokus pada memberikan pengalaman pelanggan yang luar biasa. Ini mencakup pelayanan yang ramah, respon yang cepat terhadap pertanyaan dan masalah, pengiriman yang tepat waktu, dan kemudahan bertransaksi. Pengalaman positif dengan merek akan membantu menciptakan citra pemakai yang baik dan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan kepada orang lain.

e) Kolaborasi dengan pihak terkait

De'Joyeux Floral Atelier dapat menjalin kemitraan dengan pihak terkait dengan acara-acara terkait industri kreatif. Kolaborasi ini dapat membantu meningkatkan citra merek dan menjangkau khalayak yang lebih luas.

Dengan mengimplementasikan strategi ini, diharapkan citra pemakai De'Joyeux Floral Atelier dapat meningkat dan berdampak positif terhadap keputusan pembelian konsumen.

3. Diharapkan perusahaan juga dapat berfokus terhadap citra produk dengan mempertahankan kualitas produk yang unggul, desain dan visualisasi yang menarik penekanan pada keunikan produk, mencari testimoni dan ulasan positif, melakukan kampanye pemasaran yang kreatif, mencoba kolaborasi dengan *influencer* atau mitra strategis serta mempertahankan layanan pelanggan yang baik agar masyarakat lebih banyak melakukan keputusan pembelian terhadap De'Joyeux Floral Atelier
4. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk melibatkan lebih banyak subjek penelitian sehingga hasil yang didapatkan akan semakin mendekati kondisi yang lebih akurat yang merupakan variabel lain di luar variabel yang sudah masuk dalam penelitian.