

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Pos Indonesia 61100 Gresik.
2. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Pos Indonesia 61100 Gresik.
3. Citra merk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Pos Indonesia 61100 Gresik.

#### **5.2. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka rekomendasi dari peneliti dapat diberikan sebagai berikut :

##### **5.2.1 Bagi Aspek Manajerial**

1. Melihat hasil dari hasil *mean* variabel *kualitas pelayanan* memiliki nilai terendah pada item empati, sebaiknya manajemen melakukan pelatihan atau pengarahan terhadap karyawan agar empati yang diberikan PT. Pos Indonesia 61100 Gresik ini baik terhadap konsumen, dan memiliki respon yang cepat serta ramah dan bersahabat terhadap setiap konsumen maupun para mitra agar baik berdampak dalam keputusan pembelian.

2. Melihat hasil dari hasil *mean variable* kualitas produk memiliki nilai terendah pada item estetika, sebaiknya manajemen memberikan masukan terhadap seluruh pegawai PT. Pos Indonesia 61100 Gresik agar estetika yang dimiliki baik terhadap konsumen agar berdampak dalam keputusan pembelian.
3. Melihat hasil dari hasil *mean variable* citra merk memiliki nilai terendah pada item keunggulan, sebaiknya manajemen menjaga konsistensi sebuah produk unggulan agar konsumen mempercayai produk tersebut dan akan menjadi citra merek yang baik dimata konsumen.