

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis yang diajukan, serta hasil analisis data, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dengan menunjukkan bahwa dari 167 responden, sebanyak 100 responden atau 59,88% menilai bahwa tingkat kepuasan dalam pembelian *merchandise Idol K-Pop* pada *group order* Mooniverse berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa puas terhadap pengalaman pembelian yang mereka lakukan, baik dari pelayanan yang diberikan, maupun kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Tingginya tingkat kepuasan ini juga mengindikasikan bahwa pihak penyedia layanan *group order* Mooniverse telah mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen dengan baik.
2. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa dari total 167 responden yang terlibat dalam penelitian ini, sebanyak 104 responden atau sebesar 62,28% menilai bahwa tingkat kepercayaan dalam pembelian *merchandise Idol K-Pop* pada *group order* Mooniverse berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap penyedia layanan, baik dari segi kejujuran, keamanan transaksi, maupun kemampuan dalam memenuhi pesanan sesuai dengan

yang dijanjikan. Tingginya tingkat kepercayaan ini mencerminkan bahwa Mooniverse mampu membangun hubungan yang positif dengan konsumennya, sehingga konsumen merasa aman dan yakin dalam melakukan transaksi pembelian.

3. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa dari total 167 responden dalam penelitian ini, sebanyak 91 responden atau sebesar 54,49% menilai bahwa keputusan pembelian *merchandise Idol K-Pop* pada *group order* Mooniverse berada dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen memiliki kecenderungan yang sangat kuat dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembelian.
4. Berdasarkan hasil pengujian mengindikasikan bahwa variabel kepuasan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) *merchandise Idol K-Pop* pada *group order* Mooniverse. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji korelasi Pearson sebesar 0,712 dengan signifikansi 0,000 yang berarti adanya hubungan kuat antara kepuasan dengan keputusan pembelian. Selain itu, hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kepuasan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.
5. Berdasarkan hasil pengujian mengindikasikan bahwa variabel kepercayaan konsumen (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) *merchandise Idol K-Pop* pada *group order*

Mooniverse. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji korelasi pearson sebesar 0,761 dengan signifikansi 0,000 yang berarti adanya hubungan kuat antara kepuasan dengan keputusan pembelian. Selain itu, hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kepercayaan konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

6. Berdasarkan hasil pengujian mengindikasikan bahwa variabel kepuasan (X_1) dan kepercayaan konsumen (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) *merchandise Idol K-Pop* pada *group order* Mooniverse. Hasil dari uji F_{hitung} sebesar $130,462 > F_{tabel}$ sebesar 3,05 dengan nilai signifikansi 0,000, menunjukkan adanya pengaruh secara simultan. Sementara itu, nilai koefisien determinasi sebesar 0,614 atau 61,4%, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang simultan antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y dan sisanya 38,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik Usaha Group Order Mooniverse

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan, kepercayaan, dan keputusan pembelian berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi, pengelola usaha Mooniverse diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan yang telah

diberikan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan menjaga konsistensi kualitas produk merchandise yang dijual agar tetap sesuai dengan ekspektasi konsumen, serta memastikan proses pengiriman dilakukan secara tepat waktu dan aman. Selain itu, transparansi informasi terkait produk, harga, serta estimasi waktu pengiriman perlu terus ditingkatkan guna mempertahankan dan memperkuat kepercayaan konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, seperti harga, kualitas pelayanan, promosi, atau loyalitas konsumen, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan objek penelitian yang berbeda atau memperluas cakupan wilayah penelitian agar hasil yang diperoleh dapat dibandingkan dan digeneralisasikan secara lebih luas, juga disarankan untuk menggunakan metode penelitian yang lebih beragam, guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku konsumen, khususnya dalam konteks pembelian merchandise Idol K-Pop.