

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilaksanakan tentang pengaruh kualitas layanan online terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen rendang di Sumatera Barat dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan online memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan pembelian.
2. Kualitas layanan online memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Keputusan pembelian memiliki hubungan pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Kualitas layanan online memiliki pengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel mediasi.

### 5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan yaitu :

1. Dari hasil data yang sudah diperoleh , saran yang diberikan peneliti yaitu Industri Kecil Menengah (IKM) rendang harus meningkatkan kualitas layanan online terutama di bagian pelayanan contact. Seperti: Customer service yang baik dan cepat,call center tersedia 24 jam.
2. Industri Kecil Menengah (IKM) rendang harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan online berdasarkan data yang ada kualitas

layanan online juga akan meningkatkan hubungan terhadap kepuasan konsumen Industri Kecil Menengah (IKM) Rendang.

3. Industri Kecil Menengah (IKM) Rendang harus meningkatkan keputusan pembelian konsumen dengan cara menciptakan promosi yang menarik bagi konsumen, menampilkan keunggulan produk Industri Kecil Menengah (IKM) Rendang dibandingkan Industri Kecil Menengah (IKM) lainnya.
4. Industri Kecil Menengah (IKM) Rendang harus lebih kreatif dalam menciptakan strategi-strategi dalam pemasaran rendang sehingga mampu membuat konsumen melakukan keputusan pembelian produk rendang.

