

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian untuk menganalisis *social media marketing instagram*, kualitas pelayanan dan *brand image* terhadap keputusan pada Saka Coffe. Berdasarkan hasil analisis data bahwa:

1. *Social Media Marketing Instagram* mempengaruhi keputusan pembelian dan perusahaan memberikan promosi yang dapat menarik konsumen untuk berkunjung
2. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian, dimana konsumen mendapatkan kualitas yang baik sehingga dapat meningkatkan keputusan pembelian
3. *Brand image* memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian, dimana dapat membangun kepercayaan konsumen dikarenakan merek yang mereka kenal dan dianggap berkualitas.
4. *Social Media Marketing Instagram*, Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian karena ketiga variabel dapat menciptakan pengalaman positif dan membangun kepercayaan.

B. Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Bagi peneliti selanjutnya mencoba menambahkan variabel lain yang mungkin juga dapat mempengaruhi keputusan pembelian.
 - b. Memperluas objek penelitian ke coffeshop lain atau kota yang berbeda agar hasilnya dapat dibandingkan.
2. Bagi Pebisnis
 - a. Saka Coffe sebaiknya terus membuat konten yang menarik di instagram sehingga dapat membantu menarik lebih banyak pelanggan.
 - b. Pada *social media marketing instagram* perusahaan perlu adanya upaya peningkatan kedekatan dalam pengelolaan konten agar seluruh pelanggan lebih tertarik dan terlibat secara aktif. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan promosi mereka di media sosial seperti memberikan foto, video, reels yang unik serta berkesan untuk menarik konsumen agar mengikuti perkembangan pada sosial media.
 - c. Pada kualitas pelayanan perusahaan disarankan untuk tetap menjaga pelayanan yang tanggap, serta memastikan semua karyawan melayani dengan cara yang sama baik. Karyawan seharusnya membiasakan diri untuk selalu sigap, cepat dan jalin komunikasi dan kerjasama antar tim untuk melayani pelanggan.

d. *Pada brand image* perusahaan perlu membuat tampilan logo makin menarik dan memperkuat ciri khas merek, perusahaan bisa melakukan pembaruan tampilan logo. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan desain yang minimalis yang lebih mudah diingat bagi pelanggan, sehingga pelanggan akan mengingat dan akan berkunjung kembali

3. Bagi konsumen

Bagi konsumen diharapkan lebih teliti dalam memilih produk, tidak hanya berdasarkan tampilan instagram tetapi juga mempertimbangkan kualitas pelayanan serta *brand image*.