

## **BAB V**

### **SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian layanan jasa Shoes and Care di Kota Yogyakarta.
2. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian layanan jasa Shoes and Care di Kota Yogyakarta.
3. Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya meneliti tiga variabel saja yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian yaitu, kualitas layanan, citra merek, dan komunikasi mulut ke mulut.
2. Penelitian ini hanya meneliti konsumen layanan jasa *Shoes and Care* di Kota Yogyakarta.
3. Pada kuesioner dalam penelitian ini tidak mencantumkan alamat domisili sehingga peneliti tidak mengetahui dengan pasti alamat dari responden.

### **C. Saran**

#### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan, perusahaan dapat mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek dan Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut terhadap Keputusan Pembelian. Informasi ini sebagai bahan masukan bagi pimpinan perusahaan.

#### 2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi semua pihak yang berminat terhadap bidang manajemen pemasaran terutama yang berkaitan dengan perilaku konsumen, khususnya mengenai Kualitas Layanan, Citra Merek dan Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut terhadap Keputusan Pembelian.

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti berikutnya yang berminat meneliti mengenai Keputusan Pembelian.