

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *E-commerce* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kayu jati di Perum Perhutani KBM Komersial Kayu Wilayah Cepu.
2. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kayu jati di Perum Perhutani KBM Komersial Kayu Wilayah Cepu.
3. Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kayu jati di Perum Perhutani KBM Komersial Kayu Wilayah Cepu.
4. *E-commerce*, kualitas produk dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kayu jati di Perum Perhutani KBM Komersial Kayu Wilayah Cepu.
5. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian kayu jati di Perum Perhutani KBM Komersial Kayu Wilayah Cepu yaitu citra perusahaan.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, yakni mengingat responden penelitian adalah konsumen bisnis atau organisasional maka jumlah responden terbatas dan dalam pengumpulan data primer yang bersumber dari responden membutuhkan waktu yang relatif lama. Peneliti menggunakan data konsumen organisasional yang terdokumentasi di website www.tokoperhutani.com dan pendistribusian kuesioner dilakukan secara online melalui *google forms*.

C. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat masukan bagi pihak yang terkait :

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel *e-commerce* dapat ditunjukkan bahwa penilaian terendah atau yang belum sesuai dengan harapan konsumen adalah kecepatan respon admin www.tokoperhutani.com terhadap permintaan pengguna untuk itu disarankan Perum Perhutani KBM Komersial Kayu Wilayah Cepu semakin meningkatkan kualitas pelayanan *customer service* pada website tersebut untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan pengalaman belanja yang memuaskan.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas produk dapat ditunjukkan bahwa salah satu penilaian yang belum sesuai dengan harapan

konsumen adalah keandalan berupa tingkat kecacatan kayu jati. Untuk itu disarankan sebaiknya proses pengangkutan kayu jati harus lebih diperhatikan mulai dari proses pengangkutan dari kawasan hutan, perawatan di TPK (Tempat Penimbunan Kayu) hingga proses Pengiriman Kayu sampai diterima oleh Konsumen agar dilaksanakan sesuai dengan SOP.

3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel citra perusahaan dapat ditunjukkan bahwa salah satu penilaian yang belum sesuai dengan harapan konsumen adalah kepercayaan terhadap perusahaan. Untuk itu Perum Perhutani KBM Komersial Kayu Wilayah Cepu agar secara konsisten memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen sehingga dapat membangun kepercayaan konsumen dan mampu meningkatkan keputusan pembelian konsumen.