BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pnelitian yang telah dilakukan melalui pengumpulan, pengolahan, analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares* (PLS) mengenai pengaruh *User Interface/User Experience* (UI/UX), *Digital Payment Experience* dan Strategi Promosi terhadap *Impulsive Buying* dan Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa tidak semua hipotesis dalam penelitian ini diterima, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut:

1. *User Interface/User Experience* (UI/UX) berpengaruh signifikan terhadap *Impulsive Buying*, yang menunjukan bahwa tampilan visual dan pengalaman yang baik seperti kemudahan dalam penggunaan aplikasi menjadi faktor pendorong terjadinya *Impulsive Buying.*
2. *Digital Payment Experience* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Impulsive Buying,* yang menunjukan bahwa pengalaman yang baik dalam proses transaksi pembayaran bukan termasuk faktor dalam mendorong terjadinya pembelian impulsif. Hal ini terjadi dikarenakan pelanggan lebih cenderung menggunakan sistem pembayaran digital menggunakan aplikasi bank pribadi atau m-banking.
3. Strategi Promosi berpengaruh signifikan terhadap *Impulsive Buying* yang mengindikasi bahwa promosi yang dibuat menarik dan komukatif mampu menarik konsumen dalam melakukan pembelian impulsif.

4. *User Interface/User Experience* (UI/UX) berpengaruh signifikan Loyalitas Pelanggan, yang menunjukan bahwa tampilan visual dan pengalaman yang baik seperti kemudahan dalam penggunaan aplikasi menjadi faktor pendorong meningkatnya minat pelanggan untuk melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan kepada pihak lain.
5. *Digital Payment Experience* tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, yang menunjukan bahwa pengalaman yang baik dalam proses transaksi pembayaran bukan termasuk faktor terjadinya loyalitas pelanggan. Dikarenakan pelanggan lebih cenderung menggunakan sistem pembayaran digital menggunakan aplikasi bank pribadi atau m-banking, dikarenakan lebih mudah dibandingkan menggunakan sistem pembayaran digital yang telah disediakan melalui aplikasi Indomaret Pointku.
6. Strategi Promosi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, yang mengindikasi bahwa sistem promosi yang dibuat dengan penawaran yang menarik mampu meningkatkan ketertarikan dan kesetiaan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan hingga pelanggan akan merekomendasikan kepada pihak lain.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan dan diharapkan bagi peneliti dan pihak yang terkait mampu menjadikan bahan pertimbangan dalam mengembangkan strategi pemasaran produk dimasa mendatang, antara lain:

1. Bagi perusahaan, khususnya Indomaret Point Coffee Rest Area 429, disarankan untuk mengoptimalkan aplikasi membership *Indomaret Pointku* dengan memperhatikan seluruh aspek penting, mulai dari metode pembayaran digital, desain *user interface/user experience* (*ui/ux*), strategi promosi, hingga sistem pengumpulan poin. Optimalisasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas aplikasi dalam mendorong *impulsive buying* dan memperkuat *loyalitas pelanggan*. Misalnya, perusahaan dapat meninjau ulang tampilan antarmuka agar lebih intuitif, mempercepat proses pembayaran digital, dan merancang promo atau program poin yang lebih menarik serta mudah dipahami oleh konsumen.
2. Bagi praktisi pemasaran digital, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam merancang strategi digital payment dan program membership yang lebih efektif. Penerapan strategi yang tepat tidak hanya meningkatkan daya tarik konsumen, tetapi juga mendorong keputusan pembelian spontan, sehingga pengalaman konsumen menjadi lebih menyenangkan dan loyalitas terhadap merek atau lokasi ritel seperti Indomaret Point Coffee Rest Area 429 semakin kuat.
3. Bagi konsumen, penelitian ini memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku *impulsive buying* dalam penggunaan aplikasi digital. Dengan pemahaman ini, konsumen dapat lebih bijak dalam memanfaatkan fitur-fitur membership dan promo yang ditawarkan, sehingga keputusan pembelian menjadi lebih terkontrol, sambil tetap menikmati kemudahan dan keuntungan dari aplikasi *Indomaret Pointku*.