

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap keputusan pembelian pada De Empire Cafe Cikarang seperti yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, hal ini dibuktikan dari nilai uji t yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,784 > 1,660$) dengan nilai signifikan ($0,006 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian.
- 2) Variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, hal ini dibuktikan dari nilai uji yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,871 > 1,660$) dengan nilai signifikan ($0,024 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif Kualitas Produk secara parsial terhadap Keputusan Pembelian.
- 3) Variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, hal ini dibuktikan dari nilai uji t yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,967 > 1,660$) dengan nilai signifikan ($0,004 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_3 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif Harga secara parsial terhadap Keputusan Pembelian.
- 4) Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini dibuktikan karena nilai F_{hitung} sebesar 10.579 dengan F_{tabel} 2,70, maka diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat sig. $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian tersebut penulis memberikan beberapa saran diantaranya adalah sebagai berikut :

a) Bagi Perusahaan

- 1) Hasil kuesioner variabel Kualitas Pelayanan diperoleh skor terendah untuk indikator reliabilitas adalah karyawan De Empire Cafe Cikarang sigap dalam melayani atau menangani pesanan konsumen (skor rata-rata 3,53). Oleh karena itu pihak pengelola cafe harus meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan lebih cepat dan tanggap dalam melayani konsumen atau dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan tentang pelayanan sehingga konsumen tidak perlu menunggu lama, hal tersebut menyebabkan konsumen akan melakukan keputusan pembelian secara berulang di cafe tersebut yang pada akhirnya akan meningkatkan penjualan.
- 2) Hasil kuesioner variabel Kualitas Produk diperoleh skor terendah untuk indikator indikator fitur adalah De Empire Cafe Cikarang menyajikan menu makanan dan minuman bervariasi yang memiliki cita rasa yang enak sesuai dengan harapan konsumen (skor rata-rata 3,52). Oleh karena itu pihak Cafe disarankan agar membuat inovasi menu-menu makanan dan minuman dengan berbagai varian baru agar konsumen tidak bosan dengan menu yang ada, penyajian yang menarik, dan harus meningkatkan kualitas rasa makanan agar lebih konsisten, hal ini dapat mendorong konsumen untuk melakukan proses keputusan pembelian.
- 3) Hasil kuesioner variabel Harga diperoleh skor terendah untuk indikator kesesuaian harga dengan kualitas produk adalah harga sesuai dengan porsi yang disajikan (skor rata-rata 3,69). Oleh karena itu pihak Cafe disarankan harus benar-benar tepat dalam menetapkan harga dengan diimbangi kualitas makanan dan minuman yang baik, pihak Cafe perlu menambahkan porsi makanan yang disesuaikan dengan harganya, agar konsumen tidak kecewa. Hal ini akan menyebabkan konsumen melakukan keputusan pembelian.

- 4) Hasil kuesioner variabel Keputusan Pembelian diperoleh skor terendah untuk indikator kemantapan pada suatu produk adalah konsumen percaya menu yang ditawarkan rasa dan kualitasnya baik (skor rata-rata 3,29). Oleh karena itu pihak Cafe disarankan harus meningkatkan kualitas produknya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menciptakan sesuatu yang baru seperti menyajikan menu makanan dan minuman yang memiliki cita rasa yang lezat sesuai dengan keinginan konsumen. Dengan menciptakan kualitas produk yang bermutu, maka keberlangsungan usaha terjamin. Kualitas produk yang bermutu dapat membantu De Empire Cafe Cikarang menarik konsumen baru dan agar konsumen kembali berkunjung ke De Empire Cafe Cikarang untuk membeli produk makanan atau minuman.
- b) Bagi Peneliti Selanjutnya
- 1) Untuk penelitian selanjutnya penulis sarankan untuk mengkaji topik ini dalam lingkup penelitian yang lebih luas lagi tentang kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan keputusan pembelian.