

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan perihal keputusan pembelian sebagai akibat kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian kerupuk pada toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi seperti yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, diperoleh simpulan dan saran sebagai berikut:

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian kerupuk pada toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi. Setelah melakukan analisis data pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan, diantaranya:

1. Terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program *SPSS 25*, variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen, hal ini dibuktikan dengan uji t yaitu t hitung dari variabel kualitas produk ( $\beta_1$ ) = 0,256 dengan angka Sig. = 0,002 < ( $\alpha$  = 0,05) maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Dimana penerapan kualitas produk memiliki pengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian kerupuk pada toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi.
2. Terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program *SPSS 25*, Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai uji t, yaitu t hitung variabel kualitas pelayanan ( $\beta_2$ ) = 0,543 dengan angka Sig. = 0,000 < ( $\alpha$  = 0,05) maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Di mana penerapan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian

memiliki pengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk kerupuk pada toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi.

3. Variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh simultan dan signifikan terhadap keputusan pembelian kerupuk di toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji analisis F hitung atau hasil uji F (anova) di mana nilai F hitung = 168,448 dengan signifikan 0,000. Nilai F hitung  $168,448 >$  nilai F tabel ( $\alpha = 0,05$  ;  $df = 2$  ;  $df_2 = 97$ ) = 3,09. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat digunakan dalam model regresi berganda untuk memprediksi terhadap keputusan pembelian kerupuk di toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi.
4. Hasil uji hipotesis melalui regresi berganda dengan program SPSS diperoleh variabel pengaruh persepsi kualitas produk serta kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikansi terhadap keputusan pembelian kerupuk. Hasil ini dibuktikan dengan persamaan regresi.

$$Y = 6,087 + 0,256 X_1 + 0,543 X_2$$

Yang artinya variabel pengaruh kualitas produk ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian kerupuk (Y). Dan variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) juga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian kerupuk (Y).

5. Perhitungan statistik angka koefisien determinasi (*R square* =Kd) adalah 0,881 (88,1%), di mana besarnya kontribusi atau sumbangan secara simultan dari variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah sebesar 88,1%. Sedangkan 11,9% sisanya berhubungan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## 5.2 Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian kerupuk masih memiliki kekurangan, sehingga peneliti memberikan saran antara lain:

1. Kualitas produk yang sudah ada harus lebih ditingkatkan. Terutama bila dilihat dari hasil kuesioner yang disebarakan ke responden (tabel pada lampiran), nilai paling rendah sebesar 4,16, dimana produk kerupuk pada toko Yurian Jaya Bekasi membutuhkan evaluasi pada sektor kualitas dan kemasan. Pihak toko dapat meningkatkan kualitas produknya dengan mengembangkan kualitas pada sektor pengemasan produk, memberi sedikit informasi terkait produk pada konsumen untuk menghindari kesalahan pada saat proses menggoreng, guna meminimalisir hasil yang bantet atau tidak mekar, dan memberikan opsi penukaran untuk produk yang remuk atau tidak sesuai dengan yang konsumen harapkan.
2. Kualitas pelayanan pada toko pun masih perlu ditinjau kembali karena melihat dari hasil kuesioner (tabel pada lampiran), untuk skor terendah terdapat pada indikator jaminan, dimana toko kerupuk Yurian Jaya belum optimal dalam menjamin pembelian terhadap produk yang tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, dengan skor jawaban (4,17). Artinya pihak toko perlu adanya evaluasi dan solusi perihal jaminan dan kendala pengiriman terhadap konsumen. Misalnya memberikan jaminan retur produk, meningkatkan komunikasi antara pihak toko dan konsumen, melakukan pengecekan armada pengiriman secara berkala atau dapat menambah armada baru guna meminimalisir keterlambatan pengiriman akibat hal teknis maupun non teknis, dan selalu dilakukannya pengecekan ulang terhadap produk yang akan dikirimkan kepada konsumen.
3. Penelitian ini memberikan informasi bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap keputusan pembelian kerupuk pada toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi sebesar 0,881 atau 88,1%. Untuk itu perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan keputusan pembelian dan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik. Hal itu dapat dilihat dari perolehan data yaitu sebesar 11,9%, yang mana dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini,

seperti harga, *brand image*, kepuasan maupun promosi. Oleh karena itu, untuk melengkapi penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti lain dengan melibatkan variabel yang belum diteliti.