

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di Warung Kopi Mbah Sangkil Surabaya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk di Warung Kopi Mbah Sangkil Surabaya berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Sebelumnya, kualitas yang ditawarkan sudah baik adanya, namun masih perlu dikembangkan oleh Warkop Mbah Sangkil Surabaya agar memiliki keunggulan yang lebih baik lagi. Dengan mengembangkan kualitas produk yang dimiliki, para konsumen maupun pelanggan tidak akan lari ataupun berpindah ke pesaing untuk mencari produk yang sejenis.
2. Harga di Warkop Mbah Sangkil Surabaya berpengaruh terhadap keputusan Pembelian. Apabila Warkop Mbah Sangkil Surabaya ingin lebih meningkatkan keputusan pembelian, maka pihak warung kopi sebaiknya lebih memperhatikan juga dalam masalah promosi diskon dan lain sebagainya, karena dengan hanya keterjangkauan dan kesesuaian harga , maka tidak ada hal yang menarik bagi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. Hal ini perlu dipertimbangkan oleh Warung Kopi Mbah Sangkil untuk menentukan kebijakan harga.
3. Pelayanan di Warkop Mbah Sangkil Surabaya berpengaruh terhadap keputusan Pembelian. Hal ini menunjukkan pelayanan yang di berikan oleh Warung Kopi Mbah Sangkil sudah cukup baik untuk menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian, kedepan nya agar selalu baik dalam pelayanan, sebaiknya juga harus dilakukan pelatihan dan motivasi pelayanan terhadap karyawan dalam kurun waktu tertentu, agar selalu stabil dalam melayani pelanggan dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Warung Kopi Mbah Sangkil Surabaya

- a. Untuk kualitas produk agar senantiasa mempertahankan keragaman menu serta inovasi menu dari waktu ke waktu dan juga tetap mempertahankan sajian menu yang lengkap, kemudian untuk cita rasa agar mempertahankan menggunakan bahan-bahan alami tanpa pengawet dan zat bewarna, sehingga konsumen akan tetap melakukan keputusan pembelian yang tetap stabil dari waktu ke waktu.
- b. Untuk harga sendiri, pemilik usaha harus mampu mempertahankan keterjangkauan harga sesuai dengan permintaan pasar, artinya tidak mengambil keuntungan terlalu besar dari hasil penjualan, namun kuantitas keputusan pembelian konsumen

meningkat sehingga mampu menambah keuntungan tersendiri dari jumlah pembelian, dan juga tetap menyesuaikan harga sesuai dengan kualitasnya, sehingga tidak menimbulkan gejala fluktuasi dari keputusan pembelian dari waktu ke waktu.

- c. Kemudian untuk pelayanan sebaiknya dipertahankan serta ditingkatkan kecepatan, ketepatan dan ketanggapan pelayan agar lebih handal dan responsif dalam melayani konsumen, selain itu dengan menyediakan pelayanan jam buka selama 24 jam akan memberikan keleluasaan bagi calon pelanggan untuk bisa memilih waktu singgah kapan pun mereka mau, baik pagi, siang, sore ataupun malam hari untuk sekedar menikmati hidangan maupun sebagai tempat berdiskusi dan mengerjakan tugas yang nyaman. sehingga dengan pelayanan yang baik, akan meningkatkan keputusan pembelian.

2. Bagi penulis dan penelitian selanjutnya

Untuk peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis sebaiknya meneliti pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara lebih mendalam. Selain itu, peneliti selanjutnya sebaiknya juga menambahkan variabel lain yang belum tercantum dalam penelitian ini karena masih terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti lokasi, promosi, dan lain-lain sehingga diperoleh model statistik yang baik