

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Menurut hasil penelitian dengan penyebaran kuesioner terhadap 100 responden yaitu konsumen Ikan Pesmol Cianjur yang berusia ≥ 17 tahun dengan menggunakan teknik analisis regresi linear ganda dalam mencari pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Ikan Pesmol Cianjur, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut

1. Kualitas Pelayanan yang diberikan Ikan Pesmol Cianjur sangat baik untuk digunakan. Indikator *emphaty* memberikan dampak tertinggi untuk pengalaman makan di Ikan Pesmol Cianjur, sedangkan yang menjadi kekurangan dari kualitas pelayanan Ikan Pesmol Cianjur terdapat pada indikator *reliability* di mana konsumen tidak menerima informasi terkait estimasi waktu pengerjaan pesanan ketika proses pemesanan.
2. Keputusan Pembelian di Ikan Pesmol Cianjur menunjukkan hasil yang baik dengan indikator tertinggi ada pada kualitas makanan dan minuman yang memuaskan, indikator terendahnya adalah waktu pembelian di hari libur di mana konsumen memilih datang di hari-hari biasa dan tidak menunggu hari libur untuk memutuskan berkunjung ke Ikan Pesmol Cianjur.
3. Hasil penelitian menunjukkan pengujian secara parsial dari kualitas pelayanan dimana indikator *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di Ikan Pesmol Cianjur, dan keseluruhan indikator dari kualitas pelayanan memberi pengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan pada penelitian, peneliti ingin memberikan beberapa rekomendasi terkait pemberian kualitas pelayanan Ikan Pesmol Cianjur terhadap keputusan pembelian sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian menunjukkan *reliability* mendapatkan skor terendah karena tidak semua konsumen menerima informasi terkait estimasi waktu pengerjaan pesanan ketika proses pemesanan, hal ini membuat konsumen kekurangan informasi. Sebaiknya, pihak Ikan Pesmol Cianjur selalu memastikan pesanan dengan waktu pengerjaannya ketika proses pemesanan sehingga konsumen mendapatkan kejelasan dan kepastian terhadap pesannya.
2. Hasil dari penelitian keputusan pembelian pada indikator pembelian dilakukan pada hari libur mendapatkan skor terendah, sebaiknya pihak Ikan Pesmol Cianjur bisa membuat promosi yang dapat menarik konsumen untuk sengaja datang di hari libur/tanggal merah.
3. Hasil dari penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara parsial dari indikator *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap keputusan pembelian. Pihak Ikan Pesmol Cianjur direkomendasikan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan pada indikator dengan nilai yang lebih rendah seperti *reliability* agar nilainya bisa menyamai indikator lain yang sudah sangat baik. Hal ini dikarenakan untuk dapat memengaruhi keputusan pembelian secara maksimal, seluruh indikator kualitas pelayanan harus bernilai tinggi secara parsial dan simultan. Aspek *reliability* bisa ditingkatkan dengan penerapan protokol penyampaian estimasi waktu proses pengerjaan pesanan kepada konsumen, menyaijikan/mengantar pesanan sesuai dengan estimasi yang sudah disampaikan, memberikan rekomendasi dan informasi mengenai produk dengan jelas, dan, melakukan pemecahan masalah konsumen dengan baik. Aspek *tangibility* bisa ditingkatkan dengan meningkatkan fasilitas, peralatan, atau alat makan yang sejalan dengan citra rumah makan dan harapan pelanggan, meningkatkan penampilan fisik dan suasana rumah makan, serta menyediakan informasi yang jelas dengan cara mengkomunikasikan informasi melalui tampilan atau menu yang mudah dipahami.

Demikian peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan penggunaan variabel lainnya selain

kualitas pelayanan untuk mengetahui faktor lain yang memengaruhi keputusan pembelian. Hal ini berkaitan dengan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan masih terdapat 45,9% kontribusi faktor lain yang tidak diteliti, sehingga terdapat temuan baru yang bermanfaat bagi penelitian di bidang pariwisata.