

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan analisis data yang telah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Ruang Santap Bandung yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang dihasilkan pada penelitian ini memberikan pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Ruang Santap Bandung. Indikator yang menghasilkan skor tertinggi pada variabel kualitas pelayanan yaitu pada dimensi *tangible* karena Ruang Santap memiliki tempat yang rapi dan dekorasi yang menarik, sehingga menciptakan suasana yang nyaman bagi konsumennya. Adapun indikator yang menghasilkan skor terendah terdapat pada dimensi *responsiveness* karena Ruang Santap melayani pesanan konsumen dengan kurang cepat atau lambat, sehingga membuat konsumen merasa kesal dalam menunggu pesannya. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Ruang Santap Bandung ini pun sudah termasuk dalam kategori sangat tinggi, maka dari itu disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan di Ruang Santap Bandung tergolong sudah baik.
2. Kualitas produk yang dihasilkan pada penelitian ini memberikan pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Ruang Santap Bandung. Indikator yang menghasilkan skor tertinggi pada variabel kualitas produk yaitu pada dimensi *well cooked* karena Ruang Santap menyajikan produknya dalam keadaan bersih dalam artian tidak terdapat kotoran berupa serangga atau kontaminasi fisik lainnya. Adapun indikator dengan skor terendah terdapat pada dimensi *variety of menu* karena produk yang ditawarkan oleh Ruang Santap kurang bervariasi. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Ruang Santap Bandung ini pun sudah termasuk dalam kategori sangat tinggi, maka dari itu disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas produk di Ruang Santap Bandung tergolong sudah baik.
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk memberikan pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Ruang Santap Bandung. Maka dari itu disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama

berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Ruang Santap Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dari simpulan diatas, penulis memiliki beberapa saran mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Ruang Santap Bandung yaitu sebagai berikut:

1. Skor terendah yang dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan yaitu terdapat pada dimensi *responsiveness* dimana Ruang Santap Bandung harus memperhatikan waktu penyajian pesanan kepada konsumen agar tidak terlalu menunggu dalam waktu yang lama. Cara untuk mengatasi hal tersebut yaitu Ruang Santap perlu memiliki strategi yang efektif dalam proses pengolahan pesanan, seperti memberikan pelatihan secara intensif kepada staf dapur agar *skill* mereka terasah dan meningkat dalam proses pemasakan, melakukan *prepare* terlebih dahulu, dan menambah alat yang dibutuhkan untuk proses pemasakan.
2. Skor terendah yang dihasilkan oleh variabel kualitas produk yaitu terdapat pada dimensi *variety of menu* dimana Ruang Santap Bandung perlu menambah dan mengembangkan menu agar lebih beragam juga sesuai dengan selera konsumen, dan tetap mempertahankan kualitas produknya. Berdasarkan observasi penulis pada *google review*, konsumen menginginkan produk makanan berupa olahan sayuran. Oleh karena itu, Ruang Santap Bandung perlu melakukan inovasi mengenai rekomendasi tersebut atau inovasi menu lainnya baik itu produk makanan hingga minumannya yang berbeda dari kompetitor lain, sehingga konsumen tidak mudah bosan dengan menu yang monoton dan memiliki keinginan untuk mencoba menu baru.
3. Skor tertinggi yang dihasilkan oleh variabel keputusan pembelian yaitu terdapat pada dimensi perilaku pascapembelian karena konsumen puas setelah membeli produk di Ruang Santap Bandung, sedangkan skor terendahnya dihasilkan oleh dimensi pencarian informasi karena daftar menu yang terdapat di Ruang Santap Bandung kurang informatif dalam mendeskripsikan produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, daftar menu yang ada di Ruang Santap Bandung perlu di*upgrade* kembali dengan menambahkan deskripsi produk berupa komposisi bahan agar konsumen dapat membayangkan gambaran mengenai produk yang dijual.

