

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis regresi ganda yang dilaksanakan mengenai *physical evidence* terhadap keputusan pembelian konsumen di Happy Cow Steak Palasari Bandung Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *physical evidence* yang dimiliki Happy Cow Steak Palasari Bandung berada cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban responden terhadap kuisisioner variabel *physical evidence*. Penilaian tertinggi berada pada sub variabel *other tangible* dengan tanggapan menurut reponden bahwa tingkat kesesuaian bill yang memberikan kepercayaan bagi konsumen sehingga bisa mendorong keputusan pembelian. Sedangkan penilaian terendah ada pada sub variabel *facility eksterior*. Hal ini disebabkan karena tanggapan yang kurang baik tamu terhadap kenyamanan fasilitas eksterior papan nama yang kurang terawat, serta cat yang mulai kusam.
2. Keputusan pembelian konsumen Happy Cow Steak Palasari Bandung pada kategori cukup baik. Skor tertinggi terhadap keputusan pembelian konsumen terdapat dari pemilihan produk. Responden menyetujui bahwa mereka melakukan pembelian berdasarkan pemilihan produk yang baik. Sedangkan skor terendah ada pada sub variabel pemilihan jumlah pembelian.
3. Hasil penelitian ini menemukan bahwa dari hasil analisis terdapat pengaruh yang positif antara *physical evidence* terhadap keputusan pembelian konsumen. Secara simultan sub variabel *physical evidence* yang terdiri dari *facility eksterior*, *facility interior*, dan *other tangible* berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Sedangkan secara parsial sub variabel yang memiliki tingkat signifikan paling tinggi terhadap keputusan pembelian

adalah sub variabel *facility eksterior*. Sedangkan sub variabel yang tingkat signifikannya masih rendah adalah sub variabel *facility interior*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis menyarankan beberapa hal mengenai program *physical evidence* terhadap keputusan pembelian konsumen Happy Cow Steak Palasari Bandung, yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang mendapat skor terendah pada *physical evidence* yaitu penilaian terhadap sub variabel *facility eksterior* diharapkan pihak Happy Cow Steak Palasari Bandung lebih memperhatikan serta merawat fasilitas eksterior yang dimiliki sehingga konsumen akan tertarik melakukan pembelian.
2. Keputusan pembelian yang paling besar dipengaruhi pemilihan produk. Oleh karena itu, penambahan produk serta menjaga kualitas produk serta standar resep harus diperhatikan dengan baik. Selain itu dengan melihat trend kuliner yang sedang ramai di pasaran akan memberikan ide bagi perusahaan untuk menciptakan produk baru yang lebih variatif. Hal ini akan memberikan kepuasan bagi konsumen sehingga dapat bersaing dengan para pesaing yang fasilitasnya serta produknya lebih variatif.
3. Hasil penelitian ini, sub variabel pada *physical evidence* yang memiliki pengaruh paling tinggi adalah *other tangible*. Diharapkan dapat di tingkatkan kembali kualitas serta perawatan fasilitas penunjang, seperti menyirap tanaman hias secara teratur agar tidak kering, menjaga kerapian seragam karyawan, perawatan kartu menu, dan fasilitas penunjang lainnya.
4. Berdasarkan hasil penelitian mengenai *physical evidence* di Happy Cow Steak Palasari Bandung pada umumnya *facility eksterior*, *facility interior*, dan *other tangible* berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen maka dari itu diharapkan pihak Happy Cow Steak Palasari Bandung lebih memperhatikan mengenai *physical evidence* terutama pada penilai terendah pada *facility eksterior* yaitu papan nama lebih di perhatikan kembali perawatannya agar tidak terlihat kusam, penilaian terendah pada *facility interior* yaitu kualitas musik yang

tidak konsisten lebih di perhatikan kembali agar konsumen merasa nyaman, serta

Tinka Sabrilia, 2016

**PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI HAPPY COW STEAK PALASARI BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penilaian terendah pada other tangible yaitu daya tarik hiasan lebih di perhatikan kembali perawatannya terutama tanaman hias yang mudah kering dengan menyiram tanaman secara teratur, membuang daun yang sudah kering, dan mengganti tananaman lama dengan yang baru agar lebih fresh serta konsumen tidak merasa bosan, sehingga akan memberikan pengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen.