

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan hasil penelitian, kualitas produk di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung adalah baik.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian, respon responden terhadap kualitas pelayanan di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung adalah mereka setuju bahwa karyawannya memberikan pelayanan yang baik.
- 3) Berdasarkan hasil penelitian, responden setuju untuk melakukan pembelian di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik.
- 4) Kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan (positif) baik secara serempak maupun parsial terhadap keputusan pembelian di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung.
- 5) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan (positif) baik secara serempak maupun parsial terhadap keputusan pembelian di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung.
- 6) Dari kedua variabel *independent*, kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan (positif) baik secara serempak maupun parsial dominan terhadap keputusan pembelian di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkaitan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas produk di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung sudah baik namun alangkah baiknya jika pihak restoran terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dengan cara terus berinovasi pada makanan dan minuman khas Indonesia.
- 2) Kualitas pelayanan di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung sudah bagus, namun alangkah baiknya untuk terus menjaga dan mempertahankannya dengan memberikan pelatihan kepada karyawan.
- 3) Berdasarkan hasil penelitian, semua responden setuju untuk melakukan pembelian di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung, namun alangkah baiknya untuk terus meningkatkan pembelian dengan terus menjaga kualitas produk dan kualitas pelayanannya.
- 4) Kualitas produk merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung. Kualitas produk di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung sudah tergolong baik, namun alangkah baiknya pihak restoran dapat menyesuaikan kualitas produknya dari segi kesesuaian rasa dari makanan dan minuman yang ditawarkan dengan selera pembeli, menggugah selera makan pembeli dari aroma makanan yang disajikan nserta cirri khas dan keistimewaan dari makanan dan minuman yang ditawarkan. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan inovasi yang baru terhadap produknya, seperti memberikan cirri khas dan keistimewaan pada makanan dan minuman yang disajikan, misalnya saja memberikan hiasan atau *garnish* yang khas pada setiap penyajian makanan dan minuman atau menyesuaikan rasa makanan dan minuman dengan selera pembeli.

- 5) Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel kedua yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung. Kinerja karyawan di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung sudah tergolong baik, hal ini dapat dilihat dari kecepatan karyawan dalam melayani pembeli, kepekaan karyawan terhadap kebutuhan pembeli serta kerapihan dan kesopanan karyawan dalam berpakaian. Akan tetapi alangkah baiknya jika karyawan di Lisung *the Dago Boutique Resto* Bandung lebih cepat dalam menangani masalah pembeli, meningkatkan ketelitian dalam memberikan pelayanan serta lebih ramah dan sopan dalam melayani pembeli. Hal ini dapat ditingkatkan dengan selalu melakukan pengarahan sebelum memulai bekerja dan melakukan evaluasi setiap selesai bekerja atau evaluasi dalam jangka waktu tertentu misalnya setiap satuminggu sekali untuk evaluasi kerja karyawan.
- 6) Selain kualitas produk dan kualitas pelayanan yang harus terus ditingkatkan, hal lain juga harus ikut ditingkatkan seperti ketepatan waktu penyajian makanan dan minuman yang dipesan, keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan serta kebersihan dari dapur yang merupakan tempat untuk memproduksi atau membuat makanan dan minuman. Hal ini dapat dicapai dengan selalu memberikan arahan, evaluasi dan pelatihan yang berkelanjutan kepada setiap karyawan.