

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada *food court* mall kota Bandung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- a. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan kuat terhadap keputusan pembelian konsumen di *food court* mall kota Bandung. Dimana nilai skor sub variabel terendah adalah karyawan yang memperlakukan konsumen secara penuh perhatian belum sesuai yang di harapkan oleh para konsumen
- b. Kualitas produk memiliki pengaruh positif signifikan kuat terhadap keputusan pembelian konsumen di *food court* mall kota Bandung. Dimana nilai skor sub variabel terendah adalah porsi yang disajikan belum sesuai yang diharapkan oleh konsumen.
- c. Keputusan pembelian memiliki pengaruh positif signifikan. Dimana nilai skor sub variabel terendah dimana frekuensi pembelian makanan dalam jumlah banyak belum terlalu diminati oleh para konsumen.

- d. Secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian di *food court* mall kota Bandung.

## 5.2 Saran

Atas dasar hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulannya yang telah diperoleh maka penulisan mengajukan beberapa saran mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen pada *food court* mall kota Bandung sebagai berikut:

1. Dalam kualitas pelayanan sebaiknya karyawan lebih memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian, seperti lebih cepat tanggap terhadap keinginan atau kemauan yang konsumen butuhkan.
2. Dalam kualitas produk sebaiknya porsi yang ditawarkan sesuai porsi yang di harapkan oleh para konsumen.
3. Dalam keputusan pembelian konsumen seharusnya penjual lebih meningkatkan atau mempromosikan kualitas pelayanan dan kualitas produk, sehingga konsumen lebih banyak memilih makanan yang diharapkan dan diinginkan.
4. Sebaiknya kualitas pelayanan dan kualitas produk lebih ditingkatkan lagi karena memberikan hasil yang cukup efektif terhadap pembentukan keputusan pembelian dan loyalitas pelanggan.
5. Memberikan inovasi yang terus menerus sehingga memberikan nilai lebih terhadap keputusan pembelian konsumen.

6. Menganalisa jika kualitas pelayanan dan kualitas produk mulai menurun kepada keputusan pembelian konsumen, dan memberikan solusi terbaik yang harus dilakukan agar terjaga dan bahkan meningkat.
7. Merancang suatu program baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk seperti promosi dll, sehingga lebih menarik dan diingat oleh konsumen.
8. Buatlah sebuah acara yang bisa menarik para konsumen datang ke tempat tersebut dengan tujuan yang jelas.

