

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis regresi yang dilaksanakan mengenai pengaruh kualitas pelayanan distributor terhadap keputusan pembelian bisnis AMDK Merek Quelle di Cilegon dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran dari kualitas pelayanan dilihat dari indikator paling tinggi hingga yang terendah yaitu *reliability, responsiveness, tangible, empathy, assurance*. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan pada distributor Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek Quelle sudah tergolong cukup baik terutama pada *Reliability*, namun perlu ditingkatkan kembali terutama pada *assurance* agar lebih baik lagi.
2. Gambaran dari keputusan pembelian bisnis dapat dilihat dari indikator paling tinggi hingga yang terendah yaitu Indikator paling tinggi adalah waktu pembelian, pilihan penyalur (dalam penelitian ini distributor), jumlah pembelian, pilihan merek dan yang terendah ialah keputusan pilihan produk. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat keputusan pembelian bisnis pada *Retailer* Air Minum Dalam kemasan Merek Quelle di daerah Cilegon berada pada katagori sedang.

3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian bisnis dengan tingkat korelasi yang tinggi atau kuat dan koefisien Determinasi yaitu sebesar 55,5%.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai Kualitas pelayanan distributor yang dapat meningkatkan keputusan pembelian bisnis, yaitu:

1. Penerapan kualitas pelayanan yang telah ditetapkan oleh distributor Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek Quelle secara menyeluruh memiliki pengaruh yang signifikan dan dikategorikan cukup baik pengaruhnya terhadap tingkat keputusan pembelian bisnis tetapi ada beberapa yang perlu dilakukan perbaikan yaitu perlu di tingkatkan tentang kemudahan bertransaksi pada retailer yang membeli Produk AMDK Merek Quelle pada distributor sehingga dapat menarik para retailer untuk membeli Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek Quelle dengan jumlah besar. Distributor harus lebih tepat lagi dalam menangani keluhan pembelian. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan retailer tentang kualitas pelayanan distributor menjadi lebih baik. Para pegawai distributor dapat menjaga dan memperhatikan kembali penampilannya terutama pada kerapihan berpakaian, baik para pegawai distributor yang berada di tempat seperti pengelola distributor maupun pegawai distributor yang berada di lapangan seperti supir. Sehingga dapat meyakinkan *Retailer* bahwa para pegawai distributor dalam melayani pembelian sangat memperhatikan penampilannya.

2. Tingkat keputusan pembelian bisnis sudah tergolong cukup baik, karena responden menyatakan bahwa tingkat keputusan pembelian bisnis pada Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek Quelle sedang. Namun masih ada beberapa yang perlu dilakukan perbaikan yaitu masih minimnya persepsi Retailer tentang keputusan pembelian dalam memilih produk dilihat dari kelengkapan produk yang ada pada distributor. Tentunya distributor perlu meyakinkan kepada *Retailer* dengan terus melengkapi produknya yaitu AMDK Merek Quelle dan meningkatkan ketersediaan produk agar Retailer yakin bahwa dalam keputusan pembelian ketika memilih produk tentunya dilihat dari kelengkapan produk tersebut.
3. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan distributor berpengaruh secara positif dalam keputusan pembelian bisnis AMDK Merek Quelle, maka penulis merekomendasikan agar perusahaan harus tetap menjaga, mempertahankan dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang telah dilakukan agar meningkatkan penjualan pada distributor. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar untuk dilakukannya penelitian lain mengenai kualitas pelayanan distributor tetapi dengan indikator serta objek yang berbeda.