

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisa yang telah dibahas dalam bab-bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan :

1. Deskripsi kualitas pelayanan dan keputusan pembelian pada Global Teleshop cabang Cibubur Junction
 - a. Deskripsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan merupakan sarana yang penting dalam menunjang keberhasilan suatu bisnis. Karena dalam penyampaian suatu produk kepada konsumen pastinya diawali dengan bentuk pelayanan.

Global Teleshop merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ritel *handphone*. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada Global Teleshop cabang Cibubur Junction adalah baik. Hal, ini dilihat dari hasil pengamatan dimensi kualitas pelayanan jasa ritel yang dituangkan ke dalam kuesioner yang di bagikan kepada 117 responden yang melakukan pembelian.

Dalam kualitas pelayanan Global Teleshop dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan tersebut yang terdiri dari: Aspek fisik, *reabilities*, Interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan mendapat respons yang positif dari responden.

b. Deskripsi Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian merupakan sebuah proses yang terdiri dari pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Terdapat enam keputusan yang dilakukan saat pembelian yaitu : pemilihan produk (*product*), pemilihan merk (*brand*), pemilihan saluran (*dealer*), pemilihan waktu (*timing*), jumlah pembelian (*quantity*), dan metode pembayaran (*method payment*).

Dari tanggapan 117 responden pada Global Teleshop survei pada pembeli *handphone* yang dilihat dari dimensi keputusan pembelian mendapat respons yang cukup baik. Penilaian persentase tertinggi dari pernyataan, responden menilai Global Teleshop karena global menyediakan jenis *handphone* yang dibutuhkan.

2. Berdasarkan data penilaian responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 4% dan sisanya dijelaskan oleh faktor di luar kualitas pelayanan. Dari penghitungan koefisien korelasi menunjukkan bahwa antara

kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian *survey* pada pembeli *handphone* terdapat pengaruh positif.

B. SARAN

Berdasarkan analisa yang dilakukan maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan tanggapan responden yang setuju tentang keputusan pembelian yang menyatakan bahwa mereka mengetahui informasi Global Teleshop dari orang yang pernah berbelanja persentasenya cukup besar. Ini menunjukkan bahwa intensitas kegiatan periklanan dan promosi di Global Teleshop kurang efektif. Untuk itu, penulis menyarankan agar meningkatkan lagi kegiatan periklanan dan promosi melalui media cetak, social, internet serta peningkatan pelayanan terhadap konsumen yang datang.
2. Berdasarkan tanggapan responden yang kurang setuju tentang keputusan pembelian yang menyatakan bahwa saya lebih memilih toko global dari toko lainnya sebesar 30%. Untuk itu, penulis menyarankan Global Teleshop meningkatkan keunggulan bersaing dari toko ritel lainnya. Seperti, strategi penetapan harga dengan memberikan diskon .
3. Berdasarkan tanggapan responden yang kurang setuju tentang keputusan pembelian yang menyatakan saya akan membeli produk lainnya di toko global sebesar 30%. Untuk itu, penulis menyarankan

agar Global Teleshop mempelajari para pesaing dengan mencari keunggulan dan kelemahannya kemudian menentukan strategi pemasaran.

4. Berdasarkan tanggapan responden yang kurang setuju tentang keputusan pembelian, mengenai saya akan merekomendasikan toko global ini kepada orang lain. Untuk itu penulis menyarankan agar Global Teleshop menyelenggarakan program khusus yang berbeda dari ritel lainnya seperti undian berhadiah. Agar orang yang pernah berbelanja disini dapat merekomendasikan kepada orang lain bahwa Global Teleshop mengadakan undian berhadiah.