

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Restoran Hoka Hoka Bento, maka penulis dapat menarik sebuah kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan Restoran Hoka Hoka Bento dikategorikan sangat baik hal ini ditunjukkan kepada kenyamanan tempat dan kemudahan dalam proses pelayanan, ketelitian *waiters* dalam memberikan pelayanan dengan standar yang begitu jelas, cepat dalam merespon pelanggan yang datang, kualitas produk tinggi dengan menjamin kehalalan produknya, sikap sopan santun *waiters* dengan memberikan standar pelayanan yang sama kepada konsumen.

Keputusan pembelian konsumen Restoran Hoka Hoka Bento dikategorikan sangat baik ditunjukkan pada keinginan konsumen menggunakan produk maupun jasa pelayanan Hoka Hoka Bento, informasi yang mudah didapat melalui media sosial, produk barang atau jasa yang disajikan sangat bervariasi, harga produk yang kompetitif, serta tindakan konsumen yang ingin menggunakan produk barang/jasa secara berulang.

2. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen Restoran Hoka Hoka Bento. Hasil analisis data

menunjukkan bahwa pengaruh tersebut sebesar 0,756 atau 75,6% sedangkan 24,4% dijelaskan oleh variabel yang tidak dijelaskan pada penelitian ini seperti : persepsi harga, kualitas produk, strategi promosi, dan citra merek.

B. Saran

1. Bagi Pengguna

Bagi pengguna sebelum melakukan keputusan ingin menggunakan produk barang/jasa Restoran Hoka Hoka Bento terlebih dahulu dapat mencari informasi terkini mengenai menu baru serta berbagai promo paket murah melalui media sosial, teman atau orang sekitar yang pernah menggunakan produk barang/jasa tersebut.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sejenis, disarankan untuk meneliti variabel bebas (x) lainnya yang mempengaruhi keputusan pembelian, seperti persepsi harga, kualitas produk, strategi promosi, dan citra merek.