

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab - bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian di *Solaria Pondok Gede* pada warga RT.001 dan RT.002 RW.007 Kelurahan Jatibening, Kecamatan Pondok Gede di Bekasi.. Persamaan regresi $\hat{Y} = 23,250 + 0,694X$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kualitas pelayanan (variabel X), maka akan mengakibatkan skor kenaikan keputusan pembelian (variabel Y) sebesar 0,694 pada konstanta 23,250.

Keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 43,12% dan sisanya sebesar 56,88% dipengaruhi oleh faktor - faktor lain, seperti kualitas produk, serta harga.

B. Implikasi

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan termasuk salah satu variabel yang menentukan keputusan pembelian di *Solaria Pondok Gede*. Mengingat kualitas pelayanan mempunyai peranan penting dalam menciptakan keputusan pembelian, maka perusahaan restoran cepat saji perlu memiliki kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan, maka akan semakin tinggi pula keputusan pembelian yang

diciptakan oleh warga. Dengan demikian, hasil penelitian ini sesuai dengan deskripsi teoritis, maupun kerangka teoritis yang diajukan.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa untuk lebih meningkatkan keputusan pembelian pada warga dapat dilakukan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai. Berdasarkan dari hasil pengolahan data penelitian, peneliti melihat pelayanan eksklusif yang diberikan *Solaria Pondok Gede* tidak baik. Hal ini berhubungan dengan rendahnya nilai presentase yang diperoleh dalam indikator menolong untuk kelas pelanggan eksklusif pada kualitas pelayanan yaitu sebesar 9,45%. Setiap perusahaan restoran cepat saji harus memiliki kualitas pelayanan yang baik khususnya pada menolong konsumen. Tetapi berbeda halnya dengan menolong konsumen yang diberikan oleh *Solaria Pondok Gede* yang tidak baik menurut warga RT.001 dan RT.002 RW.007 Kelurahan Jatibening, Kecamatan Pondok Gede di Bekasi.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada *Solaria Pondok Gede* antara lain :

1. Untuk dapat meningkatkan keputusan pembelian pada pelanggan sebaiknya ditunjang juga dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan para konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan

memberikan pengaruh yang besar dalam menciptakan keputusan pembelian pada konsumen.

2. Perusahaan restoran cepat saji harus dapat menerima segala saran-saran yang diberikan oleh konsumennya, agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih baik lagi dari yang sebelumnya.