

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab - bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat beli di *7-Eleven* Jalan Pemuda Rawamangun Jakarta Pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Persamaan regresi $\hat{Y} = 14.57 + 0.93X$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kualitas pelayanan, maka akan mengakibatkan skor kenaikan minat beli sebesar 0.93 pada konstanta 14.57.

Minat beli ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 44.00% dan sisanya sebesar 66.00% dipengaruhi oleh faktor - faktor lain, seperti iklan, harga dan kualitas produk.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan minat beli di *7-Eleven* Jalan Pemuda Rawamangun Jakarta Pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor

yang mempengaruhi minat beli. Dengan demikian, hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Mengingat kualitas pelayanan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan minat beli, maka semakin baik kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula minat beli oleh konsumen.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel minat beli terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator keyakinan, yaitu sebesar 25,39%. Selanjutnya, indikator keinginan sebesar 25,19%, perhatian sebesar 25,09% dan indikator ketertarikan sebesar 24,31%. Sedangkan berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kualitas pelayanan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah keandalan (*reliability*) yaitu sebesar 20.23%. Selanjutnya, indikator empati (*emphaty*) sebesar 20.03%, indikator bukti fisik (*tangibles*) sebesar 20.02%, indikator ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 19.92% dan indikator jaminan (*assurance*) sebesar 19.77%..

Dari hasil pengolahan data, *7-Eleven* Jalan Pemuda Rawamangun Jakarta seharusnya menaruh perhatian lebih besar pada indikator terendah seperti pada variabel minat beli, yaitu indikator ketertarikan sedangkan, untuk kualitas pelayanan indikator terendahnya adalah jaminan (*assurance*). Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa *7-Eleven* Jalan Pemuda Rawamangun Jakarta seharusnya menaruh perhatian lebih besar terhadap indikator yang rendah agar dilakukan perbaikan – perbaikan kedepannya

dan tetap mempertahankan indikator yang mempunyai skor tinggi seperti indikator keyakinan pada variabel minat beli dan indikator keandalan (*reliability*) pada variabel kualitas pelayanan, sehingga minat beli di *7-Eleven* Jalan Pemuda Rawamangun Jakarta dapat terwujud maksimal.

C. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat dalam meningkatkan minat beli *7-Eleven* Jalan Pemuda Rawamangun Jakarta, antara lain :

1. Sebaiknya *7-Eleven* Jalan Pemuda Rawamangun Jakarta untuk meningkatkan minat beli berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dalam meningkatkan minat beli melalui indikator ketertarikan yang memiliki presentase terendah, maka sebaiknya *7-Eleven* Jalan Pemuda Rawamangun Jakarta meningkatkan kembali upaya perbaikan dalam berbagai aspek agar ketertarikan konsumen meningkat. Misalnya, dengan inovasi produk melalui promosi dan paket-paket menu yang ada, agar ketika melihat pertama kali konsumen langsung tertarik dan berminat untuk membeli.
2. *7-Eleven* Jalan Pemuda Rawamangun Jakarta untuk tetap mempertahankan indikator yang mempunyai presentase yang tinggi seperti indikator keyakinan pada variabel minat beli dengan tetap menjaga kualitas produk dan kesesuaian harga pada kemasan dengan harga saat pembayaran di kasir.

3. *7-Eleven* Jalan Pemuda Rawamangun Jakarta juga harus memperhatikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan minat beli berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, kualitas pelayanan dan indikator terendahnya adalah jaminan (*assurance*), maka sebaiknya *7-Eleven* Jalan Pemuda Rawamangun Jakarta meningkatkan keamanan dengan adanya petugas keamanan didalam maupun diluar toko terutama untuk menjaga kendaraan pengunjung yang diparkir saat berbelanja.
4. *7-Eleven* Jalan Pemuda Rawamangun Jakarta untuk tetap mempertahankan indikator yang mempunyai presentase yang tinggi seperti indikator keandalan (*reliability*) pada variabel kualitas pelayanan dengan tetap melayani pesanan kosnumen dengan benar dan tidak membeda-bedakan konsumen konsumen yang datang serta pramuniaga *7-Eleven* Jalan Pemuda Rawamangun Jakarta bekerja sesuai dengan standar kinerja yang diterapkan oleh perusahaan *7-Eleven* tersebut.