

BAB V SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan analisis data yang terkumpul dari kuesioner mengenai pengaruh *brand image*, keragaman produk, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *brand image* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kredibilitas suatu merek maka akan meningkatkan keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan. Terbukti bahwa merek Rocket Chicken sudah terkenal dan mudah ditemui dimana saja.
2. Berdasarkan hasil penelitian, variabel keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak varian menu produk yang tersedia di Rocket Chicken cabang Pejagoan mampu meningkatkan keputusan pembelian karena konsumen dapat membandingkan, memilih dari berbagai alternatif produk yang menurutnya sesuai dengan keinginan konsumen.
3. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *store atmosphere* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa *store atmosphere* tidak dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan. Dengan

begitu, baik buruknya *store atmosphere* yang terdapat *outlet* Rocket Chicken cabang Pejagoan tidak mempengaruhi keputusan pembelian.

4. Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan yang diberikan yaitu dengan memahami kebutuhan atau keluhan konsumen serta memenuhi harapan konsumen sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian di *outlet* Rocket Chicken cabang Pejagoan.
5. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *brand image*, keragaman produk, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan.

5.2. Keterbatasan

Dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Adanya keterbatasan dalam penelitian ini yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan evaluasi dan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain yaitu :

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menjelaskan pada nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 40,9% keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel *brand image*, keragaman produk, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan. Disarankan untuk penelitian lain, agar mengambil variabel yang lainnya untuk semakin memperkuat variabel yang telah digunakan oleh peneliti, karena $(100\% - 40,9\%) = 59,1\%$ dijelaskan faktor lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online* yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.

5.3. Implikasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *brand image*, keragaman produk, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Implikasi praktis dan teoritis yang disarankan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

5.3.1. Implikasi Praktis

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *brand image* memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan. Perusahaan mampu mempertahankan dan memperkuat citra mereknya agar tercipta *brand image* yang positif di benak konsumen melalui keunggulan, kekuatan dan keunikan asosiasi merek dari produknya yang memiliki cita rasa khas serta harga terjangkau bagi semua kalangan masyarakat. Selain itu, perusahaan diharapkan terus meningkatkan hubungan baik terhadap lingkungan sekitar melalui kegiatan sosial, sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Dengan begitu, keberadaan Rocket Chicken mampu diterima oleh masyarakat dan berkembang di berbagai wilayah guna menjangkau konsumen secara lebih dekat.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keragaman produk memiliki pengaruh signifikan terhadap

- keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan. Hal ini sangatlah penting untuk membangun keragaman produk dalam sebuah restoran cepat saji khususnya Rocket Chicken. *Outlet* Rocket Chicken cabang Pejagoan diharapkan mampu menyediakan varian produk yang terdapat dalam *list* menu produk untuk di *display* pada tempat yang telah disediakan yaitu *warmer*. Selain itu, hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan dalam penataan produk harus rapi, lengkap, *fresh* serta metode pengambilan produk sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu *first in first out*. Dengan begitu, semakin banyaknya varian produk yang ditawarkan maka konsumen dapat memilih dari beberapa alternatif produk yang ada sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan pembelian dan konsumen merasa puas akan keragaman produk yang tersedia.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *store atmosphere* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan. Meskipun tidak berpengaruh signifikan akan tetapi hasil koefisien regresi menunjukkan nilai yang positif sebesar 0,023 sehingga sebaiknya *outlet* Rocket Chicken cabang Pejagoan mampu menerapkan *store atmosphere* atau suasana toko yang nyaman supaya konsumen merasa puas ketika berada dalam toko. Selain itu, hal yang harus diperhatikan yaitu membuat *store atmosphere* yang unik dan

menarik dibandingkan pesaing lainnya misalnya dengan menambahkan tempat mainan anak dalam *outlet* Rocket Chicken cabang Pejagoan sehingga konsumen akan merasa betah dan nyaman ketika berada dalam *outlet* Rocket Chicken cabang Pejagoan.

4. Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan. *Outlet* Rocket Chicken cabang Pejagoan harus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan pada konsumen yaitu cepat dan rapi. Selain itu, *outlet* Rocket Chicken cabang Pejagoan disarankan untuk menambahkan jumlah karyawan khususnya bagian kasir serta diperlukannya pelatihan *training* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai. Dengan begitu, konsumen akan merasa puas karena tidak perlu mengantri terlalu lama pada saat *order*. Hal tersebut akan meningkatkan keputusan pembelian.
5. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *brand image*, keragaman produk, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan. Implikasi dari hasil penelitian ini yaitu keputusan pembelian dapat ditingkatkan ketika menjaga keunggulan produk dan menjalin hubungan baik terhadap lingkungan sekitar melalui kegiatan sosial,

mendisplay varian produk di *warmer* dengan penataan produk yang sesuai, membuat *store atmosphere* yang unik dengan menambahkan tempat mainan anak dalam *outlet* serta menambahkan jumlah karyawan khususnya bagian kasir.

5.3.2 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis merupakan sebuah cerminan bagi setiap penelitian, dimana implikasi teoritis memberikan gambaran mengenai rujukan-rujukan yang dipergunakan dalam penelitian ini, baik itu rujukan permasalahan, permodelan, hasil-hasil dan agenda penelitian terdahulu. Untuk lebih jelasnya implikasi teoritis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Secara teoritis hasil penelitian ini telah mengkonfirmasi berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan yaitu *brand image*, keragaman produk, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan. Temuan dari penelitian ini banyak mendukung berbagai penelitian yang telah ada sebelumnya.
2. Penelitian ini berimplikasi dalam hal mendorong arah riset keputusan pembelian selanjutnya dengan mempertimbangkan berbagai faktor lain yang dapat mempengaruhi adanya keputusan pembelian.
3. Selain itu untuk penelitian yang selanjutnya dengan topik yang sama, diharapkan dapat menguji sampel atau tempat penelitian

yang lain, serta menggunakan metode yang berbeda sehingga dapat dilihat perbedaan dan persamaan antara penelitian ini dnegan penelitian yang lain, dan dapat menambah pengetahuan bagi banyak pihak.