

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini menguji kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen. Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen. Artinya peran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen.
2. *Store atmosphere* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen. Artinya peran *store atmosphere* dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil

penelitian bahwa *store atmosphere* yang baik akan berdampak pada keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen.

3. Lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen. Artinya peran lokasi dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa lokasi yang baik akan berdampak pada keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen.
4. Kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen. Artinya peran ketiga variabel tersebut dalam penelitian ini sangat penting untuk meningkatkan keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen.

5.2. Keterbatasan

Peneliti menyadari jika dalam penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini terjadi karena adanya keterbatasan yang terjadi dalam penelitian dan tidak bisa untuk dihindarkan. Keterbatasan-keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian ini antara lain:

1. Penelitian mengalami keterbatasan dalam pengambilan data-data terkait yang berhubungan dengan data internal pada Rumah Makan Gendut

Taman Kebumen, karena data tersebut merupakan data privasi yang tidak diijinkan oleh owner untuk dipublikasikan sehingga peneliti hanya mendapatkan data berdasarkan observasi dan wawancara sebagai gambaran yang terjadi pada tempat penelitian.

2. Penelitian ini hanya terbatas pada kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen.
3. Variabel yang diteliti masih dirasa belum cukup untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen, sehingga untuk penelitian lebih lanjut perlu menambahkan variabel lain seperti variabel *resto atmosphere* sebagai variabel bebas dan keputusan pembelian ulang sebagai variabel terikat.

5.3. Implikasi

Saran yang dapat disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

5.3.1. Implikasi Praktis

Berdasarkan atas temuan penelitian yang dibahas pada bab sebelumnya maka ada beberapa implikasi praktis sesuai dengan prioritas yang dapat dibelikan sebagai masukan bagi manajemen Rumah Makan Gendut Taman Kebumen yaitu sebagai berikut:

1. Bagi manajemen Rumah Makan Gendut Taman Kebumen harus memperhatikan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman

Kebumen. Dari segi kualitas pelayanan manajemen Rumah Makan Gendut Taman Kebumen perlu mempertimbangkan untuk membuat standar pelayanan bagi karyawan dalam melayani pelanggan yang baru datang seperti memberikan salam khusus dan menjelaskan kepada konsumen tentang menu-menu unggulan yang tersedia di Rumah Makan Gendut Taman, kemudian Rumah Makan Gendut Taman agar mampu memaksimalkan kecepatan dalam pelayanan sehingga konsumen tidak merasa terlalu lama menunggu.

2. Bagi manajemen Rumah Makan Gendut Taman Kebumen harus memperhatikan *store atmosphere* yang baik untuk meningkatkan keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen. Dari segi *store atmosphere* manajemen Rumah Makan Gendut Taman Kebumen mempertimbangkan untuk menata ulang beberapa ruangan yang terlalu kecil dan menambah suasana musik agar konsumen merasa nyaman ketika berada di dalam ruangan.
3. Bagi manajemen Rumah Makan Gendut Taman Kebumen harus memperhatikan lokasi usaha yang baik untuk meningkatkan keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman. Upaya yang bisa diterapkan manajemen Rumah Makan Gendut Taman Kebumen pada aspek lokasi usaha dengan mempertimbangkan seperti menambah jumlah papan petunjuk lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal, dan juga memperlebar

jalan menuju lokasi sehingga memperlancar akses keluar masuk bagi pengunjung.

5.3.2. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis merupakan sebuah cerminan bagi setiap penelitian dimana implikasi teoritis memberikan gambaran mengenai rujukan-rujukan yang dipengaruhi dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya implikasi teoritis pada penelitian ini yaitu:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.

Kualitas pelayanan dapat menjadi tolak ukur bagaimana suatu perusahaan tetap menjadi unggul dalam menyediakan fasilitas pelayanan yang baik bagi para pelanggannya secara konsisten. Kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumen.

Berdasarkan analisis untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang dilakukan mampu mempengaruhi tingkat keputusan pembelian.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dinda Dwi Marsella (2020), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Artinya kualitas

pelayanan mempunyai hubungan untuk meningkatkan keputusan pembelian.

2. Pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Keputusan Pembelian.

Store atmosphere merupakan sebuah ciri fisik yang sangat berpengaruh bagi setiap usaha yang mempunyai peran untuk penciptaan situasi nyaman disesuaikan dengan keinginan pelanggan dan mengakibatkan konsumen ingin berlama-lama didalam rumah makan dan merangsang konsumen untuk melakukan pembelian dan dapat merasakan kepuasan.

Berdasarkan analisis untuk variabel *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik suasana *store atmosphere* mampu mempengaruhi tingkat keputusan pembelian.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khaerat (2022), hasil penelitian menunjukkan *store atmosphere* mempunyai pengaruh atau hubungan positif untuk meningkatkan keputusan pembelian. Artinya *store atmosphere* mempunyai hubungan untuk meningkatkan keputusan pembelian.

3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.

Menurut Fandy Tjiptono (dalam Suryati & Rahmat, 2020) mendefinisikan lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan

barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya. Tempat yang gampang dijangkau konsumen merupakan tempat strategis yang didalamnya mencakup tentang keamanan, konsumen akan percaya dan itulah daya tarik yang membuat mereka mau melakukan pembelian. Berdasarkan analisis untuk variabel lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Hal ini menunjukkan bahwa semakin lokasi usaha mampu mempengaruhi tingkat keputusan pembelian pada Rumah Makan Gendut Taman Kebumen. Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lukman Hakim (2019). Hasil penelitian yang dilakukan Lukman Hakim (2019), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif lokasi terhadap keputusan pembelian. Artinya lokasi mempunyai hubungan untuk meningkatkan keputusan pembelian.

