

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini akan disajikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diharapkan dapat memberi manfaat berupa masukan bagi pihak manajemen Peacockoffie Gajahmada Semarang.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian studi pada konsumen Peacockoffie Gajahmada Semarang, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan pada Peacockoffie Gajahmada Semarang sudah baik, hal itu karena Peacockoffie Gajahmada Semarang memiliki ruangan yang bersih, kemudahan dalam pemesanan makanan, memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran, kebersihan makanan dan minuman, karyawan yang bersikap ramah dan sopan kepada setiap konsumen, penampilan karyawan yang rapi, memiliki ketrampilan dalam menguasai menu yang dijual, penataan ruangan yang baik, keamanan dan kenyamanan saat menikmati jasa, dan kesediaan karyawan dalam melayani setiap keluhan konsumen. Akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang dapat dilihat dari indikator yang nilainya dibawah rata – rata yaitu area parkir yang kurang memadai, area merokok yang kurang memadai, daftar menu yang kurang jelas, kebersihan fasilitas toilet yang masih kurang terjaga, dan kecepatan karyawan dalam menyajikan makanan dan minuman.

2. Harga pada Peacockoffie Gajahmada Semarang cukup murah karena harga makanan dan minuman yang tawarkan peacockoffie Gajahmada Semarang sudah sesuai dengan manfaat yang diperoleh serta harga makanan dan minuman yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas rasa, namun masih terdapat kekurangan pada harga yang dapat dilihat dari beberapa indikator harga yang nilainya berada dibawah rata – rata yaitu harga makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Peacockoffie Gajahmada Semarang kurang terjangkau serta harga makanan dan minuman yang ditawarkan lebih mahal dibandingkan dengan pesaing setara lainnya tetapi rasanya lebih enak.
3. Keputusan pembelian yang dimiliki Peacockoffie Gajahmada Semarang sudah cukup tinggi, hal ini terjadi karena responden merasa bersedia untuk melakukan pembelian ulang, tertarik pada saat memilih menu makanan dan minuman dan berkeinginan untuk membeli makanan dan minuman di Peacockoffie Gajahmada Semarang. Akan tetapi masih terdapat kekurangan yang dapat dilihat dari beberapa indikator dari keputusan pembelian ini yang masih di bawah nilai rata – rata yaitu konsumen kurang ingin meluangkan waktu untuk mendapatkan makanan dan minuman, selain itu kurang bersedia untuk merekomendasikan makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Peacockoffie Gajahmada Semarang.
4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian.
5. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian.

6. Dari kedua variabel, baik kualitas pelayanan maupun harga secara simultan memberikan pengaruh secara signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian pada Peacockoffie Gajahmada Semarang.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat diajukan saran yang dapat dijadikan beberapa bahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan keputusan pembelian bagi konsumen Peacockoffie Gajahmada Semarang diwaktu yang akan datang. Adapun saran yang dapat diberikan antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dari Peacockoffie Gajahmada Semarang sudah baik, akan tetapi masih ada beberapa faktor yang perlu diperbaiki, maka dari itu perusahaan harus berusaha meningkatkan pelayanan seperti menyediakan area parkir baik itu motor maupun mobil yang lebih luas dari sebelumnya karena mayoritas dari pengunjung Peacockoffie Gajahmada Semarang menggunakan kendaraan pribadi. Kemudian menambahkan kapasitas ruangan merokok yang lebih luas dari sebelumnya. Selanjutnya daftar menu agar lebih jelas seperti menyediakan buku menu lengkap dengan daftar harga dan gambar menu. Serta rutin dalam membersihkan toilet dan menambahkan petugas *cleaning service* secara khusus.
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel harga ini cukup murah. Akan tetapi masih terdapat indikator yang nilainya dibawah rata – rata yaitu mengenai keterjangkauan harga, oleh karena itu diharapkan Peacockoffie Gajahmada Semarang memberikan kisaran harga yang lebih dapat dijangkau oleh seluruh

kalangan terutama mahasiswa atau pelajar. Dan perbandingan harga yang lebih mahal dari pesaing setara lainnya tetapi rasa lebih enak. Pada saat transaksi konsumen akan membandingkan harga dengan kedai kopi setara lainnya. Oleh karena itu, diharapkan Peacockoffie Gajahmada meninjau ulang pada harga produk kompetitor dan kemampuan konsumen dalam membeli produk. Nantinya dapat dijadikan acuan dalam penyesuaian kembali harga produk perusahaan dengan harga yang lebih murah bagi konsumen.

3. Perlu dilakukan penelitian lanjutan oleh manajemen Peacockoffie Gajahmada Semarang mengenai variabel-variabel bebas lain diluar variabel kualitas pelayanan dan harga yang kemungkinan dapat memberikan pengaruh untuk meningkatkan keputusan pembelian.