

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Rumah Makan D’Pawon Tegal” , maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

6.1.1 Perhitungan Statistik

bedasarkan hasil analisis dari perhitungan statistik yang telah ditampilkan pada bab 5, ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis korelasi , diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.580, nilai koefisien korelasi termasuk dalam kategori “Sedang” (dalam rentang 0.400 – 0.599). Dapat disimpulkan antara Kualitas Pelayanan Keputusan Pembelian di Rumah Makan D’Pawon Tegal terdapat hubungan yang sedang.
- b. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, nilai koefisien R Square sebesar 14.5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Makan D’Pawon Tegal berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian dengan kontribusi sebesar 14.5%. Sementara 85.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
- c. Dari uji hipotesis, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 33.8 yang memiliki nilai lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 2.010. Berdasarkan hasil tersebut, maka diambil keputusan H_0 ditolak atau H_1 diterima artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Dengan pernyataan ini, hipotesis awal yang diajukan penulis diterima.

6.1.2 Tanggapan Responden

6.1.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan memiliki hasil Total skor aktual sebesar 7342 dari 17 butir, Pernyataan yang berasal dari rekapitulasi hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 50 responden. Berdasarkan garis kontinum, termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Berikut adalah 3 pertanyaan terkait variabel Kualitas Pelayanan dengan peringkat teratas yaitu :

1. Pada peringkat pertama ,”Makanan dan minuman yang tidak sesuai dengan pesanan langsung diganti baru “ memiliki hasil rata-rata skor sebesar 4.46 yang termasuk dalam kategori Setuju bahwa makanan dan minuman yang tidak sesuai dengan pesanan langsung diganti baru dikarenakan memang adanya tanggung jawab dari pihak rumah makan ketika ada pesanan yang tidak sesuai maupun salah kirim pesanan ke meja lain maka dari itu pihak rumah makan selalu menggantikan pesanan yang tidak sesuai dengan masakan yang baru dan darisini responden setuju bahwa jika makanan dan minuman yang tidak sesuai dengan pesanan maka langsung diganti baru.
2. Pada peringkat kedua,”Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal menyambut tamu yang datang” memiliki hasil rata-rata skor sebesar 4.46 yang termasuk dalam kategori Sangat Setuju bahwa Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal menyambut tamu yang datang dikarenakan memang menjadi prioritas yang tinggi juga untuk menekan kan para pegawai untuk menyambut tamu yang datang sehingga konsumen merasakan rasa hormat dari pihak rumah makan sebagai tamu dan darisini responden Sangat Setuju bahwa Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal menyambut tamu yang datang.
3. Pada peringkat ketiga,”Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal melayani konsumen dengan ramah” memiliki hasil rata-rata skor sebesar 4.44 yang termasuk dalam kategori Sangat Setuju bahwa Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal melayani konsumen dengan ramah dilihat dari para pegawai rumah makan yang memberikan baik senyuman maupun tutur kata yang sopan

yang membuat konsumen merasa nyaman dengan tata cara berbicara dan keramahan yang ada di rumah makan melalui para pegawai ini dan dari sini responden Setuju bahwa Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal melayani konsumen dengan ramah.

Berikut adalah 3 pertanyaan terkait variabel Kualitas Pelayanan dengan peringkat terbawah yaitu :

1. Pada peringkat pertama, “Rumah makan D'Pawon Tegal memiliki peralatan makanan dan minuman yang bersih” memiliki hasil rata-rata skor sebesar 4.06 yang termasuk dalam kategori Setuju jika rumah makan D'Pawon Tegal memiliki peralatan makanan dan minuman yang bersih dikarenakan peralatan makanan dan minuman di rumah makan ini sudah dibersihkan melalui tahap penyabunan serta pembilasan dan pembilasan kedua menggunakan air hangat dan dibuktikan dengan terjaminnya kebersihan peralatan makanan di rumah makan D'pawon ini sehingga para konsumen tidak perlu khawatir adanya ketidakbersihan peralatan makan di rumah makan ini.
2. Pada peringkat kedua, “Ruangan rumah makan D'Pawon Tegal nyaman dan aman” memiliki hasil rata-rata skor sebesar 4.10 yang termasuk dalam kategori Setuju jika ruangan rumah makan D'Pawon Tegal nyaman dan aman dikarenakan pada rumah makan ini memiliki tempat parkir yang memadai serta di dalam ruangan rumah makan memiliki fasilitas hiburan seperti lagu dan tv yang di putar non stop 24 jam serta fasilitas pendingin di outdoor yakni kipas angin atas dan juga di indoor AC yang dingin dan juga adanya karyawan yang mengecek suhu ketika konsumen masuk ke rumah makan dan memberikan handsanitizer guna mengurangi tingkat covid-19 sehingga para konsumen merasa nyaman dan aman ketika datang ke rumah makan ini .
3. Pada peringkat ketiga, “Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal berpakaian sopan dan rapih” memiliki hasil rata-rata skor sebesar 4.14 yang termasuk dalam kategori Setuju jika pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal berpakaian sopan dan rapih dikarenakan prosedur yang dilakukan oleh rumah makan ini

yang mengharuskan para karyawannya menggunakan pakaian yang sopan dan rapih dan dapat dilihat secara baik oleh para konsumen sehingga konsumen tidak merasa risih jika melihat pramusaji yang menggunakan pakaian yang acak-acakan melainkan melihat adanya kesetaraan dan kerapihan serta kesopanan dari para pegawai disini sehingga para konsumen setuju jika memang di rumah makan ini para pramusaji menggunakan pakaian yang sopan dan rapih.

6.1.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian

Total skor 2074 dari 5 butir Pernyataan yang berasal dari rekapitulasi hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 50 responden. Berdasarkan garis kontinum (5.6) , termasuk dalam kategori “ Sangat Baik “.Berikut adalah 3 pertanyaan terkait variabel Keputusan Pembelian dengan peringkat teratas yaitu :

1. Pada peringkat pertama,“Saya memiliki kebutuhan untuk makan dan minum di rumah makan” memiliki hasil rata-rata skor sebesar 4.28 yang termasuk dalam kategori Setuju bahwa konsumen memiliki kebutuhan untuk makan dan minum di rumah makan dikarenakan memang dalam kehidupan sehari-hari seseorang memiliki kebutuhan makanan dan minuman untuk menjalani kegiatan sehari hari dan memang benar responden setuju jika konsumen memiliki kebutuhan untuk makan dan minum di rumah makan
2. Pada peringkat kedua,“Saya membandingkan rumah makan D'pawon Tegal dengan rumah makan lain “ memiliki hasil rata-rata skor sebesar 4.26 yang termasuk dalam kategori Setuju bahwa konsumen membandingkan rumah makan D'pawon Tegal dengan rumah makan lain dikarenakan banyak rumah makan lain yang memiliki jenis makanan yang sama sehingga rumah makan D'pawon ini sendiri memang dibandingkan oleh konsumen dan darisini

responden setuju jika konsumen membandingkan rumah makan D'pawon Tegal dengan rumah makan lain.

3. Pada peringkat ketiga, "Saya mencari informasi informasi mengenai beberapa rumah makan" memiliki hasil rata-rata skor sebesar 4.18 yang termasuk dalam kategori setuju jika konsumen mencari informasi informasi mengenai beberapa rumah makan dikarenakan harga restoran yang tidak sesuai dengan harga di kantong serta menu yang berbeda-beda dengan keinginan konsumen sehingga responden setuju jika konsumen mencari informasi informasi mengenai beberapa rumah makan.

6.2 Saran

Bedasarkan hasil penelitian maka terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan saran untuk rumah makan D'pawon Tegal. Beberapa hal yang dapat penulis sarankan terhadap pihak rumah makan D'pawon Tegal terutama pada ketiga peringkat terendah yaitu:

1. Rumah makan D'Pawon Tegal harus memiliki dapur yang terlihat oleh para konsumen yang datang dan membuktikan jika memang benar peralatan makanan dan minuman yang bersih dan akan membuat para konsumen dapat merasa aman saat ingin menggunakan peralatan makanan dan minuman apalagi disaat pandemi covid seperti ini dikarenakan memang dapur di rumah makan ini berada di belakang dapur dan tidak terlihat oleh para konsumennya sehingga para konsumen tidak meragukan kebersihan dari rumah makan ini.
2. Rumah makan D'Pawon di saat masa pandemik ini harus mengutamakan faktor kebersihan dan membuat lingkungan yang nyaman dan aman. Hal ini dapat dilakukan dengan adanya pengecekan suhu pada tamu sebelum memasuki rumah makan, wastafel agar tamu dapat mencuci tangan terlebih dahulu, dan mewajibkan seluruh karyawan dan tamu Rumah Makan untuk menggunakan masker.

3. Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal harus lebih terampil dalam menyajikan makanan dan minuman yang lebih menarik sehingga konsumen merasa makanan di rumah makan ini jauh lebih menarik daripada rumah makan lainnya dikarenakan adanya banyak konsumen yang datang secara berturut-turut dilihat dari penyajian makanannya menjadi semakin kurang menarik mulai dari bentuk nasi goreng yang ada yang lupa dikasih kol dan timun dan juga beberapa makanan lainnya yang seharusnya lebih diperhatikan hal ini berguna agar para konsumen mendapatkan penyajian yang selayaknya didapatkan dari gambar di menu masakan dan juga di saat penyajiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Philip,K.& Armstrong,G.(2014).Principle of Marketing.New Jersey:Pearson.
- Basu, Swasta dan Irawan. 2000. Manajemen Pemasaran Modern. Edisi 2. Yogyakarta : Liberty.
- Schiffman, dkk. 2008. Perilaku Konsumen. Edisi Ketujuh. Jakarta: Indeks.
- Arief. 2007. Pemasaran jasa & Kualitas Pelayanan. Malang. Bayumedia Publihing
- Kotler dan Amstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran.Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2007. Research Method for Business. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dhamesta dan Handoko. 1997. Manajemen Pemasaran: Analisis Prilaku Konsumen. Yogyakarta: BPFE.
- Swastha, Basu. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Umar, Husein. 2003. Studi Kelakayn Bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- S.Ginting, Situmorang. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara.

- Simamora, B. 2003. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Subagyo, P., & Djarwanto, P.S. 2005. Statistik Induktif. Yogyakarta: BBFE.
- Supranto, J. 2003. Statistik Teori dan Aplikasi. Edisi Lima. Jakarta: Erlangga.
- Weenas, R.S. Jackson. 2013. Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring BedComforta. Jurnal EMBA.Vol.1, No.4, p.607-618.
- Okky Wenkyca Widodo. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, KualitasLayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi KasusPada 123 Design and Photography di Semarang). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wijaya, H., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Cafe Kurokocoffe Ciumbuleuit. Bandung: Universitas Katolik Parahyanan.