

## Bab 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang dilakukan Café Zero Hour Coffee Cabang Pager Gunung tergolong baik. Hal ini didapat melalui pada pengukuran dalam garis kontinum variabel kualitas pelayanan.
2. Keputusan pembelian pelanggan terhadap Café Zero Hour Coffee cabang Pager Gunung tergolong sangat tinggi. Hal ini didapat melalui pengukuran pada garis kontinum variabel keputusan pembelian.
3. Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Café Zero Hour Coffee Cabang Pager Gunung. Hasil ini didapat melalui analisis korelasi, yang nilai R squarenya adalah 0,653. Nilai korelasi 0,653 jika digolongkan pada tabel kriteria dari Sugiyono, nilai tersebut berada pada kategori kuat. Sehingga Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian tergolong kuat.
4. Dimensi Reliability merupakan peringkat pertama pada variabel kualitas pelayanan, dengan pernyataan pegawai Zero Hour Coffee cabang jalan Pager Gunung mampu mengolah pesanan sesuai menu. Hal ini menjelaskan bahwa pegawai sangat baik dalam mengolah pesanan sesuai

menu. Dimensi Responsiveness terletak pada peringkat kedua dengan pernyataan pegawai Zero Hour Coffee cepat datang ketika dipanggil. Hal ini menjelaskan bahwa pegawai sangat baik dalam cepat datang ketika dipanggil.

5. Dimensi Emphaty dengan pernyataan pegawai Zero Hour Coffee memberikan interaksi lebih terletak pada peringkat terakhir. Hal ini menjelaskan walaupun pernyataan tersebut berada peringkat terkahir, pernyataan ini tergolong baik. Dimensi Responsiveness dengan pernyataan pegawai Zero Hour Coffee memberikan salam ketika konsumen tiba berada pada peringkat kedua terakhir. Hal ini menjelaskan walaupun berada peringkat terakhir, pernyataan ini tergolong baik. Dimensi Responsiveness dengan pernyataan pegawai Zero Hour Coffee memberikan salam ketika konsumen pergi berada pada peringkat ketiga terakhir. Hal ini menjelas walaupun berada pada peringkat ketiga terakhir, pernyataan ini tergolong baik.

## **6.2. Saran**

1. Pernyataan pegawai Zero Hour Coffee memberikan interaksi lebih harus ditingkatkan, walaupun pernyataan ini berada pada golongan baik hal tersebut bisa mempengaruhi responden dalam kualitas pelayanan yang konsumen dapat dan memberi pengaruh kepada Keputusan Pembelian Konsumen.

2. Pernyataan pegawai Zero Hour Coffee memberikan salam ketika konsumen tiba dan pergi harus ditingkatkan, walaupun pernyataan ini berada pada golongan baik, hal tersebut bisa mempengaruhi responden terhadap kualitas layanan yang konsumen dapat dan memberikan pengaruh terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.
3. Melalui identifikasi determinasi terlihat bahwa nilai R square sebesar 42,7% artinya keputusan pembelian dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 42,7%. Kafe Zero Hour Coffee cabang jalan pager gunungng juga harus mampu melihat dan menggunakan faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen. Diantara faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen itu sendiri adalah harga, produk dan tempat, diharapkan perusahaan dapat memperhatikan kesesuaian harga yang diberikan kepada konsumen serta pemilihan lokasi yang strategis.

## Daftar Pustaka

### Buku

Dr. Ulber Silalahi, M. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Fitzsimmons, J. A., & Mona, J. F. (2004). *Service Management : Operations, Strategy and Information Technology*. Boston: Mc Graw - Hill.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles Of Marketing*. Kendallville: Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.

### Internet

Sebandung. (2014, Juni). *Asosiasi Kafe dan Restoran Bandung*. Diambil kembali dari [www.sebandung.com](http://www.sebandung.com): <https://sebandung.com/2014/06/asosiasi-kafe-dan-restoran-bandung/>