

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil olah data penelitian dan pembahasan, maka hasil penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Bahan Kue Intisari Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan meningkatkan keputusan pembelian di Toko Bahan Kue Intisari Yogyakarta.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Bahan Kue Intisari Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen akan meningkatkan keputusan pembelian di Toko Bahan Kue Intisari Yogyakarta.
3. Hasil penelitian membuktikan bahwa *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Bahan Kue Intisari Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *store atmosphere* yang diciptakan Toko Intisari untuk kenyamanan konsumen akan meningkatkan keputusan pembelian di Toko Bahan Kue Intisari Yogyakarta.

4. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Bahan Kue Intisari Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, kualitas produk dan *store atmosphere* mampu meningkatkan keputusan pembelian di Toko Bahan Kue Intisari Yogyakarta.
5. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel *store atmosphere* merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian di Toko Bahan Kue Intisari Yogyakarta.

## **1.2. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian masih terbatas pada variabel eksternal dan belum melibatkan variabel internal seperti motif pembelian dan gaya hidup. Dengan demikian untuk penelitian selanjutnya perlu melibatkan variabel internal konsumen sehingga akan lebih memperkaya kajian di bidang perilaku konsumen.

## **1.3. Saran**

Berdasarkan hasil olah data analisis deskriptif dan pembahasan, maka peneliti mengajukan beberapa saran untuk penelitian ini yakni:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa indikator jaminan memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 4,01 artinya konsumen memberikan nilai rendah pada jaminan yang ditawarkan di Toko Bahan Kue Intisari Yogyakarta. Dengan

demikian bagi manajer atau supervisor toko disarankan untuk memberikan garansi produk yang diberlakukan untuk semua produk yang ada di Toko Intisari Yogyakarta. Pemberlakuan garansi pada seluruh produk dapat dilakukan secara bertahap dengan memperhatikan hal-hal yang menyebabkan terjadinya kerusakan pada produk apakah akibat kesalahan toko atau kesalahan konsumen.

2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap kualitas produk dapat diketahui bahwa indikator kesan kualitas memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 4,13 artinya konsumen memberikan nilai rendah pada kualitas secara menyeluruh yang ditawarkan di Toko Intisari Yogyakarta. Dengan demikian bagi manajer atau supervisor toko disarankan untuk melakukan sortir produk bahan kue yang sekiranya kurang laku atau yang jarang dibutuhkan konsumen. Kemudian dilakukan obral pada produk-produk yang kurang laku untuk menarik minat konsumen pada produk tersebut.
3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap *store atmosphere* dapat diketahui bahwa indikator eksterior toko memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 4,00 artinya konsumen memberikan nilai rendah pada tampilan luar toko yang didesain Toko Intisari Yogyakarta. Dengan demikian manajer atau supervisor toko disarankan untuk mendesain ulang *billboard* nama toko dengan lebih inovatif untuk menarik minat konsumen agar mau berkunjung di Toko Bahan Kue Intisari Yogyakarta.

