

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel-variabel yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada jasa pemasangan atap baja ringan Andana Trusndo. Berdasarkan hasil Uji Regresi Linier Berganda, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada jasa pemasangan atap baja ringan Andana Trusndo. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,144 dan signifikansi sebesar 0,015 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis pertama diterima.
2. Kualitas pelayanan atas dimensi *tangibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada jasa pemasangan atap baja ringan Andana Trusndo. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,241 dan signifikansi sebesar 0,042 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kedua diterima.
3. Kualitas pelayanan atas dimensi *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada jasa pemasangan atap baja ringan Andana Trusndo. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,407 dan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ketiga diterima.

4. Kualitas pelayanan atas dimensi *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada jasa pemasangan atap baja ringan Andana Trusmi. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,425 dan signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis keempat diterima.
5. Kualitas pelayanan atas dimensi *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada jasa pemasangan atap baja ringan Andana Trusmi. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,339 dan signifikansi sebesar 0,015 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kelima diterima.
6. Kualitas pelayanan atas dimensi *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada jasa pemasangan atap baja ringan Andana Trusmi. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,304 dan signifikansi sebesar 0,032 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis keenam diterima.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Saran untuk Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diajukan saran bagi perusahaan agar meningkatkan keputusan pembelian jasa pemasangan

atap baja ringan Andana Trusindo. Adapun saran yang diajukan kepada perusahaan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Persepsi harga memiliki pengaruh positif dan signifikan, serta memiliki pengaruh paling rendah terhadap keputusan pembelian dibandingkan variabel kualitas pelayanan atas dimensi *tangibility*, kualitas pelayanan atas dimensi *reliability*, kualitas pelayanan atas dimensi *responsiveness*, kualitas pelayanan atas dimensi *assurance*, dan kualitas pelayanan atas dimensi *emphaty*. Variabel persepsi harga memiliki pengaruh sebesar 0,144 terhadap keputusan pembelian sehingga perlu meningkatkan keterjangkauan harga jasa pemasangan atap baja ringan Andana Trusindo.
- b. Kualitas pelayanan atas dimensi *tangibility* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian sebesar 0,241. Hasil ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kedisiplinan karyawan dalam memakai perlengkapan kerja sesuai dengan yang telah ditetapkan perusahaan.
- c. Kualitas pelayanan atas dimensi *reliability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian sebesar 0,407. Hasil ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kecepatan dan ketelitian dalam proses pemasangan

atap baja ringan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada konsumen.

- d. Kualitas pelayanan atas dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan, serta memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian dibandingkan variabel persepsi harga, kualitas pelayanan atas dimensi *tangibility*, kualitas pelayanan atas dimensi *reliability*, kualitas pelayanan atas dimensi *assurance*, dan kualitas pelayanan atas dimensi *emphaty*. Variabel Kualitas pelayanan atas dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh sebesar 0,425 terhadap keputusan pembelian sehingga perlu meningkatkan penyampaian informasi secara jelas dan sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen jasa pemasangan atap baja ringan Andana Trusindo.
- e. Kualitas pelayanan atas dimensi *assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian sebesar 0,339. Hasil ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan jaminan pemasangan sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen jasa pemasangan atap baja ringan Andana Trusindo.
- f. Kualitas pelayanan atas dimensi *emphaty* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian sebesar 0,304. Hasil ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kesabaran dalam melayani keluhan dan

memberikan masukan sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen jasa pemasangan atap baja ringan Andana Trusindo.

2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat memperbanyak jumlah sampel dan cara cara mengambil obyek amatan di perusahaan lain maupun dengan menambahkan variabel – variabel lain untuk mendapatkan hasil yang menyeluruh. Pada penelitian ini, variabel persepsi harga, kualitas pelayanan atas dimensi *tangibility*, kualitas pelayanan atas dimensi *reliability*, kualitas pelayanan atas dimensi *responsiveness*, kualitas pelayanan atas dimensi *assurance*, dan kualitas pelayanan atas dimensi *emphaty* memberikan pengaruh sebesar 97,3% terhadap keputusan pembelian jasa pemasangan atap baja ringan Andana Trusindo. Sedangkan 2,3% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini maka sebaiknya penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk mengganti obyek amatan di perusahaan lain maupun menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian seperti kualitas produk, citra merek, *personal selling*, *discount price* dan faktor-faktor eksternal lainnya yang mampu mendukung terjadinya keputusan pembelian.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam pelaksanaannya, sehingga berpengaruh terhadap hasil penelitian yang diperoleh secara keseluruhan. Adapun

keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah jumlah sampel responden masih terlalu sedikit dan perlu ditambahkan, yaitu dengan cara mengganti obyek amatan di perusahaan lain maupun dengan menambahkan variabel – variabel lain sehingga didapatkan jumlah sampel responden secara yang lebih besar.