

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada toko UPS Motor. Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada toko UPS Motor dan seperti yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian toko sparepart UPS Motor. Yang artinya pada penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kesimpulannya diperoleh dari nilai uji t, berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan pada variabel harga (X1) terhadap variabel keputusan pembelian (Y) diperoleh nilai t hitung > t tabel sebesar  $4,227 > 1,655$  dan diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel X1 terhadap Y yaitu  $0,000 > 0,05$ .
2. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa, harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada toko *sparepart* UPS Motor. Yang artinya pada penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kesimpulannya diperoleh dari nilai uji t, berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan pada variabel harga (X2) terhadap variabel keputusan pembelian (Y) diperoleh nilai t hitung > t tabel sebesar  $6,757 > 1,655$  dan diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel X2 terhadap Y yaitu  $(0,000) < 0,05$ .
3. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pada toko *sparepart* UPS Motor. Yang artinya pada penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil uji f yang telah dilakukan pada variabel kualitas pelayan dan harga terhadap variabel keputusan pembelian diperoleh nilai f hitung > f tabel

sebesar ( $72,180 > 2,67$ ) dan dengan diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$ .

## 5.2 Keterbatasan

Dalam penelitian yang telah dilaksanakan, terdapat beberapa keterbatasan diantaranya yaitu.

1. Penelitian yang telah dilakukan memiliki beberapa keterbatasan sehingga penelitian selanjutnya diharapkan bisa bisa lebih menjelaskan tentang keputusan pembelian dengan cara menambah variabel bebas seperti citra merek, promosi, lokasi, *word of mouth*, keragaman produk dan lain sebagainya.
2. Keterbatasan jumlah responden. Dalam penelitian ini hanya 150 responden yang mengisi kuesioner, penelitian selanjutnya diharapkan responden yang mengisi kuesioner lebih dari 150. Namun demikian, jumlah sampel yang diambil telah memiliki karakteristik yang sama dengan populasi, sehingga jawaban dari sampel ini telah sesuai dengan jumlah populasi di perusahaan tersebut.
3. Dalam mengisi kuesioner, peneliti menemukan ada beberapa konsumen tidak konsisten dalam memberikan informasi terhadap pertanyaan – pertanyaan dalam kuesioner ini, hal ini terjadi karena perbedaan pemikiran, sikap kejujuran dan keseriusan dalam menjawab semua pertanyaan – pertanyaan yang ada. Masalah subjektivitas dari responden dapat mengakibatkan hasil penelitian ini rentan terhadap biasanya jawaban responden.

Peneliti masih belum bisa mengungkapkan secara menyeluruh faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi keputusan pembelian di toko UPS Motor. Karena hanya mendapatkan data sebesar 49,5% dari faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, sedangkan sisanya 50,5% dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain yang tidak teliti dalam penelitian ini, seperti kualitas pelayanan, promosi, lokasi, *word of mouth*.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, masih banyaknya kekurangan dan keterbatasan. Sehingga peneliti memberikan saran untuk penelitian berikutnya supaya lebih baik lagi dan saran bagi toko untuk kedepannya supaya meningkatkan kualitas toko sehingga menciptakan persepsi yang baik dan positif oleh konsumen, sebagai berikut:

#### 1. Bagi toko *sparepart* UPS Motor

- a. Bagi toko *sparepart* UPS Motor dalam segi kualitas pelayanan harus diperbaiki lagi. Menurut persepsi konsumen respon karyawan yang lambat dalam memberikan produk, hal ini membuat pelanggan menjadi menunggu dan kesal menghadapi layanan yang lambat tersebut. Dalam hal ini disarankan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya seperti karyawan diharuskan paham dan menguasai produk yang dijual agar dapat lebih cepat dalam memberikan produk yang dibutuhkan oleh konsumen.
- b. Dalam segi harga, menurut persepsi konsumen, harga *sparepart* di toko UPS Motor lebih mahal dibandingkan dengan pesaing lainnya. Diharapkan bagi pihak UPS Motor melakukan riset dan pengembangan, serta melakukan evaluasi terkait dengan harga yang ditetapkan agar harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produknya.
- c. Bagi pemilik toko *sparepart* UPS Motor diharapkan rutin memastikan bahwa karyawan sudah terlatih sebelum bekerja. Jika memiliki karyawan baru, sebaiknya dilakukan training minimal sebulan, agar karyawan baru tersebut dapat beradaptasi dengan lingkungan kerjanya.

#### 2. Bagi konsumen

Konsumen diharapkan dapat lebih selektif lagi dalam memilih tempat berbelanja sehingga dalam melakukan keputusan pembelian tetap memperhatikan faktor kualitas pelayanan dan harga agar sesuai dengan keinginan dan manfaat yang dibutuhkan.

#### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas variabel dan menambah instrument penelitian serta meneliti faktor lain seperti citra merek, lokasi, *word of mouth*, kualitas produk, keragaman produk, kepuasan pelanggan dan lain sebagainya yang mungkin bisa mempengaruhi keputusan pembelian.

