

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh dari Suasana Toko, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian di *Eat Aja Tasty Burger* Lubuk Pakam. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Suasana Toko berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian di *Eat Aja Tasty Burger* Lubuk Pakam.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian di *Eat Aja Tasty Burger* Lubuk Pakam.
3. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian di *Eat Aja Tasty Burger* Lubuk Pakam.
4. Suasana Toko, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian di *Eat Aja Tasty Burger* Lubuk Pakam.


THE
Character Building
UNIVERSITY

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti juga memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Usaha *Eat Aja Tasty Burger* Lubuk Pakam

Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa variabel suasana toko pada indikator interior atmosphere mendapatkan nilai yang kurang baik dari konsumen karena tata letak meja di *Eat Aja Tasty Burger* Lubuk Pakam belum tertata dengan rapi. Hal ini menunjukkan bahwa suasana toko di *Eat Aja Tasty Burger* Lubuk Pakam perlu diperbaiki, khususnya pada bagian *general interior*. Penempatan tata letak meja sebaiknya disusun tidak terlalu berdekatan sehingga menciptakan kenyamanan bagi konsumen yang akan mempengaruhi konsumen dalam menentukan keputusan pembelian.

Variabel Kualitas Pelayanan pada indikator Kehandalan belum sesuai harapan konsumen. Karena, karyawan *Eat Aja Tasty Burger* Lubuk Pakam tidak memberikan pelayanan yang cepat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di *Eat Aja Tasty Burger* perlu untuk ditingkatkan. *Eat Aja Tasty Burger* Lubuk Pakam sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kehandalan karyawannya dalam menyiapkan pesanan dengan cepat dan tepat.

Variabel Kualitas produk pada indikator kehandalan produk menunjukkan bahwa kualitas produk di *Eat Aja Tasty Burger* Lubuk Pakam perlu memperhatikan bahan-bahan yang digunakan khususnya roti burger. Roti yang digunakan untuk membuat *burger* sebaiknya menggunakan roti yang lembut dan empuk. Dengan menggunakan bahan yang berkualitas tentu akan mempengaruhi

kualitas rasa burger. Jika kualitas produk burger sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen tidak akan mengurangi pembeliannya tetapi meningkatkan pembeliannya di *Eat Aja Tasty Burger* Lubuk Pakam.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan indikator yang berbeda agar mengetahui faktor lain diluar indikator yang telah diteliti yang mempunyai dampak terhadap keputusan pembelian. Pada penelitian ini variabel suasana toko menggunakan indikator : *exterior* (bagian luar toko), *general interior* (bagian dalam toko) & *store layout* (tata letak toko). Variabel kualitas pelayanan menggunakan indikator : *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Variabel kualitas produk menggunakan indikator : ciri-ciri produk, kesesuaian spesifikasi, ketahanan, kehandalan & desain.