

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Mie Ayam Jamur H. Mahmud S Medan, maka diperoleh kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut :

1. Variabel kehandalan (*reliability*), empati (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Mie Ayam Jamur H. Mahmud S Medan.
2. Variabel bukti langsung (*tangibles*) dan daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian pada Mie Ayam Jamur H. Mahmud S Medan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran bagi Mie Ayam Jamur H. Mahmud S Medan

Peneliti masih menyadari terdapat keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaan penelitian ini, namun berdasarkan hasil penelitian makan terdapat beberapa hal menurut peneliti yang perlu untuk dilakukan agar hasil yang diharapkan maksimal oleh pihak perusahaan , diantaranya :

1. Perlu melakukan renovasi pada bangunan, terutama model kursi dan meja makan, dan juga dilakukan penataan interior yang lebih baik lagi serta menambah fasilitas yang menunjang terciptanya kenyamanan.

2. Keramahan karyawan perlu untuk ditingkatkan lagi, dan harus tetap menjaga respon yang cepat dan tanggap kepada konsumen.

5.2.2 Saran untuk Penelitian Mendatang

Untuk penelitian yang akan mendatang disarankan untuk menambah variable indenpeden lainnya selain kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (reliability), bukti langsung (tangibles), daya tanggap (responsiveness), empati (emphaty), dan jaminan (assurance) yang tentunya dapat mempengaruhi variable dependen karena masih banyak variable-variable indeviden lain di luar penelitian ini mungkin bias mempengaruhi keputusan