

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan pembahasan, maka diambil kesimpulan:

1. Variabel Kualitas Produk berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan faktor pendukung yang penting untuk meningkatkan keputusan pembelian.
2. Terdapat pengaruh secara signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian . dengan nilai koefisien bernilai positif, dan dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat juga keputusan konsumen dalam pembelian.
3. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian, sehingga kualitas produk berperan sebagai faktor pendukung dalam meningkatkan keputusan pembelian. Sementara itu, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, yang menunjukkan bahwa pelayanan menjadi faktor utama dalam memengaruhi keputusan konsumen. Secara simultan, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kopi Kita di Kota Padang.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu menjadi prioritas utama bagi pihak Kopi Kita di Kota Padang, tanpa mengabaikan kualitas produk sebagai faktor pendukung. Dengan pelayanan yang baik dan konsisten, konsumen akan memiliki pengalaman positif yang mendorong keputusan pembelian dan pembelian ulang.

5.2 Saran

1. Berdasarkan pada variable kualitas produk untuk mempertahankan dan mengevaluasi kualitas produk secara berkala meskipun kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan. Kualitas produk tetap berperan sebagai faktor pendukung dalam keputusan pembelian. Oleh karena itu, pihak Kopi Kita disarankan untuk menjaga konsistensi rasa, kualitas bahan baku, dan penyajian produk agar tetap sesuai dengan harapan konsumen.
2. Berdasarkan variabel kualitas pelayanan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara operasional dan berkelanjutan, pihak Kopi Kita di Kota Padang disarankan untuk menerapkan standar pelayanan yang jelas dan konsisten. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin bagi karyawan terkait sikap ramah, komunikasi dengan pelanggan, serta prosedur pelayanan yang cepat dan tepat. Selain itu, pengelola perlu memastikan ketepatan pesanan dengan menerapkan sistem pengecekan sebelum pesanan disajikan kepada konsumen. Dari sisi kenyamanan, pengelola disarankan untuk menjaga kebersihan area toko, menata ruang agar lebih nyaman, serta memastikan fasilitas pendukung seperti tempat duduk, pencahayaan, dan pendingin ruangan berfungsi dengan baik. Upaya-upaya operasional tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mendorong keputusan pembelian ulang.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel lain seperti lokasi, harga, dan lain sebagainya atau mengembangkan dengan skala yang lebih besar dan faktor-faktor lainnya yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sehingga penelitian yang akan mendatang menghasilkan penelitian yang lebih lengkap.