

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran rata-rata skor untuk kategori persepsi (Ps-p) variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lokasi serta keputusan pembelian pada Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken Kota Kupang adalah baik, dan menolak hipotesis yang dibuat oleh peneliti, yaitu cukup baik.
2. Variabel kualitas produk dan lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken Kota Kupang, dan sesuai dengan hipotesis yang ada, yaitu berpengaruh positif dan signifikan.
3. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken Kota Kupang, dan tidak terbukti hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan..
4. Variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken Kota Kupang, sesuai dengan hipotesis.

5. Hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah 32% keputusan pembelian pada Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken Kota Kupang yang merupakan kontribusi dari 3 (tiga) variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lokasi, sedangkan sisanya 68% merupakan pengaruh dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian, hasil pembahasan, dan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan, yaitu :

1. Bagi Perusahaan :

- a. Berkaitan dengan variabel kualitas produk dan lokasi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sebaiknya perusahaan Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken Kota Kupang, harus lebih memperhatikan bagaimana makanan tersebut disajikan kepada konsumen, karena dari hasil kuesioner, nilai estetika memiliki nilai yang paling rendah. Sama halnya dengan kualitas produk, variabel lokasi juga mengambil peran penting untuk meningkatkan keputusan pembelian. Dari hasil kuesioner pada variabel lokasi, indikator parkir memiliki nilai yang paling rendah. Pihak manajemen harus memperhatikan dan memperluas area parkir pada Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken Kota Kupang, sehingga setiap konsumen yang membawa kendaraan bisa memarkirkan kendaraannya dengan nyaman tanpa mengganggu kendaraan masyarakat yang melewati area Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken.

b. Berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan, walaupun variabel ini berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian, namun perusahaan Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken Kota Kupang harus tetap memperhatikan penampilan dari setiap karyawannya. Karena dari hasil data yang sudah diteliti, indikator bukti fisik memiliki nilai yang paling rendah diantara indikator lainnya.

2. Bagi Peneliti Lain

Peneliti lain diharapkan untuk menambah variabel-variabel lainnya, seperti harga, promosi dan strategi *marketing* lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Hal ini akan dapat membantu dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi variabel keputusan pembelian pada Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken Kota Kupang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, Bowo. 2006. *Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pembangunan Prasarana Dasar Permukiman yang Bertumpu Pada Swadaya Masyarakat di Kota Magelang*. Tesis. Semarang: Pasca Sarjana Pembangunan Wilayah dan KotaUNDIP.
- Ahyari, Agus. 2002 . "*Manajemen Produksi Perencanaan Sistem Produksi*", Edisi Empat, Yogyakarta, BPFE.
- Alma, Buchari, 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta: Bandung.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2002. *Basics Marketing*. New Jersey. Prentice Hall. Alexander Sindoro dan Benyamin Molan (Alih Bahasa). 2009. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Barry Render *and* Jay Heizer. *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*, PT. Salemba Emban Patria, Jakarta, 2001.
- Christina Widhya Utami. 2010. *ManajemenRitel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gaspersz, V. 2011. *Ekonomi Manajerial*, Vinchrsto, Bogor.
- Kotler, Philip *and* Amstrong, Gary. 2001. *Management Principles*. New Jersey. Prentice Hall. Asshidiqi (Penerjemah), 2012. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakara, Erlangga. Hal.12
- Kotler, Philip *and* Amstrong, Gary. 2002. *Basics Marketing*. New Jersey. Hall Internasional. Alexander Sindoro dan Benyamin Molan (alih bahasa), 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kedelapan Jilid 1. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Kotler, Philip *and* Amstrong, Gary . 2003. *Basics Marketing*. New Jersey. Hall Internasional. Bob Sabran (alih bahasa), 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan Jilid 1. Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*. Hoboken. New Jersey. Dimos Sihombing (alih bahasa), 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.

- Kotler, Philip. 2004. *Marketing Management*. Hoboken. New Jersey. Dimos Sihombing (alih bahasa), 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi Melinium, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Marketing Management*. Prentice Hall. Upper Saddle River. Dimos Sihombing (alih bahasa), 2009. Management Pemasaran. Edisi Kesebelas Jilid Kedua. PT Indeks, Jakarta : Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2009. *Marketing Management*. Prentice Hall. New Jersey. Bob Sabran (alih bahasa), 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas Jilid II. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. 2012. *Marketing Management*, 14th. New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. 2008. *Marketing Management*. Prentice Hall. Upper Saddle River. Bob Sabran (alih bahasa), 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kristanto Adi Putra. 2011. *Ekonomi Makro*, Jakarta: Period.
- Levy, Michael and Weitz, Barton. 2007. *Retail Mangement 6th*. New York : The McGraw Hill Companies.
- Mangkunegara, Anwar . 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Prasetya, Irianti. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Raharjani, Jeni. 2005. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus pada Pasar Swalayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)*. Dalam *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, Vol. 2, No.1 Hal 1-15.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat,Depok.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.

- Sangadji dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sumarni dan John Soeprihanto. 2010. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS.
- Straub, Joseph and Attner, Raymond. 1994. *Introduction To Business, California: Wardworth Publishing Company*
- Schiffman and Kanuk. 2008. *Consumer Behavior* New Jersey. Prentice Hall. Edisi Ketujuh. Jakarta: Indeks.
- Schiffman and Kanuk. 2009. *Perception Of Quality, Consumer Behavior*. New Jersey: Pearson Prestice Hall.
- Setiadi, Nugroho. 2008. *Perilaku Konsumen, Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Sunarto. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Utami, Widya, Christina. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta : Salemba Empat.