

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di bab sebelumnya, maka hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Super Indo Mojokerto dapat disimpulkan sebagai berikut, yaitu :

1. *Tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian di Super Indo Mojokerto.
2. *Reability* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian di Super Indo Mojokerto.
3. *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian di Super Indo Mojokerto.
4. *Assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian di Super Indo Mojokerto.
5. *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian di Super Indo Mojokerto.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut, yaitu :

1. Bagi Swalayan Super Indo Mojokerto

Super Indo sebagai salah satu swalayan terkemuka di Mojokerto harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan terbaiknya kepada konsumen karena

banyak dari konsumen yang lebih suka berbelanja di swalayan daripada di pasar karena kualitas pelayanannya yang jauh lebih baik. Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, aspek yang bisa dijadikan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Super Indo Mojokerto adalah dari segi *tangibles* (bukti langsung), dimana bukti langsung tersebut dapat berupa perluasan lahan parkir, penambahan peralatan yang dapat mempermudah konsumen saat berbelanja, kerapian dan kebersihan toko. *Reability* (keandalan), yaitu dapat berupa ketepatan dan kecepatan kasir dalam melayani konsumen. Serta *empathy* (empati), yaitu berupa ketersediaan Super Indo menambahkan kotak saran agar konsumen dapat secara tidak langsung memberikan saran terkait kekurangan toko. Ketiga hal tersebut terbukti dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian di Super Indo Mojokerto sehingga perlu untuk lebih ditingkatkan lagi.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian pada faktor-faktor atau variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Selain itu peneliti selanjutnya dapat mengembangkan metode penelitian agar lebih luas sehingga hasilnya lebih akurat dan terpercaya. Seperti contohnya menambahkan survei lapangan selain wawancara dan kuesioner yang telah dilakukan peneliti pada penelitian ini. Karena survei lapangan dilakukan untuk mengamati kondisi di sekitarnya sehingga data yang diperoleh lebih lengkap dan dapat mengurangi data yang bersifat subyektif. Perbedaan obyek yang diteliti juga dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya jika ingin menggunakan variabel yang sama.