

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh keandalan, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap keputusan pembelian konsumen ke Retjeh Kopi dengan data yang diolah menggunakan program SPSS versi 24. Hasil analisis dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Setelah dilakukan penelitian didapatkan hasil bahwa variabel keandalan (X1), variabel jaminan (X3), variabel empati (X4) dan variabel bukti langsung (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian konsumen (Y) di Retjeh Kopi, sedangkan variabel daya tanggap (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen (Y), dengan nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel yang menyatakan bahwa H_0 dari pengujian tersebut ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis diterima atau terbukti dengan rincian masing-masing variabel sebagai berikut :
 - a) Variabel keandalan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian konsumen (Y) dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.
 - b) Variabel daya tanggap (X2) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel keputusan pembelian konsumen (Y) dengan nilai signifikansi $0.081 > 0.05$.
 - c) Variabel jaminan (X3) tidak berpengaruh positif dan signifikan pada variabel keputusan pembelian (Y) dengan nilai signifikansi $0.000 > 0.05$.
 - d) Variabel empati (X4) berpengaruh positif dan signifikan pada variabel keputusan pembelian (Y) dengan nilai signifikansi $0.000 > 0.05$.

- e) Variabel bukti langsung (X5) berpengaruh positif dan signifikan pada variabel keputusan pembelian (Y) dengan nilai signifikansi $0.037 > 0.05$.

Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan (X1), variabel jaminan (X3), variabel empati (X4), dan variabel bukti langsung (X5) berpengaruh terhadap variabel keputusan pembelian konsumen (Y), sedangkan variabel daya tangkap (X2) tidak berpengaruh terhadap variabel keputusan pembelian konsumen (Y).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil simpulan yang telah diuraikan maka dapat diberikan saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Retjeh Kopi, yaitu :

1. Dari penelitian diperoleh bahwa keandalan, jaminan, empati dan bukti langsung menjadi hal penting dalam keputusan pembelian konsumen ke Retjeh Kopi. Sedangkan daya tangkap tidak berpengaruh pada keputusan pembelian konsumen. Maka dari itu diharapkan supaya pihak pengelola maupun karyawan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
2. Sebaiknya pihak Retjeh Kopi dapat menambah karyawan dan memberikan tanggung jawab serta jobdesk berbeda, sehingga pelayanan pelanggan lebih optimal dan terarah. Karyawan Retjeh Kopi diharapkan lebih sigap dalam membantu dan merespon segala permintaan pelanggan