

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terkait pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Richeese Factory S.Parman Semarang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Variabel kualitas produk (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) pada produk Richeese Factory S.Parman Semarang. Selain itu, berdasarkan hasil kategorisasi, variabel kualitas produk terletak pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk dari Richeese Factory S.Parman Semarang maka semakin baik pula keputusan pembelian oleh konsumennya. Produk yang berkualitas tinggi sesuai dengan harapan konsumen dan memenuhi kebutuhan mereka akan memberikan kepercayaan dan loyalitas dari konsumen.
2. Variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) pada produk Richeese Factory S.Parman Semarang. Selain itu, berdasarkan hasil kategorisasi, variabel kualitas pelayanan terletak pada kategori baik. Hal ini menunjukkan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak Richeese Factory S.Parman Semarang akan semakin baik pula keputusan pembelian oleh konsumennya.

3. Variabel kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) pada produk Richeese Factory S.Parman Semarang. Korelasi hubungan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian terletak pada kategori sangat kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan memberikan produk dengan kualitas yang baik dan kualitas pelayanan yang baik juga akan meningkatkan keputusan pembelian dari konsumen pada Richeese Factory S.Parman Semarang.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut beberapa saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan peneliti selanjutnya antara lain :

1. Variabel kualitas produk (X1) sudah dinilai baik oleh responden tetapi masih terdapat 3 poin yang perlu diperbaiki perusahaan agar kualitas makanan dari Richeese Factory S.Parman Semarang dapat lebih baik lagi. Pertama, terkait penyajian dan penampilan makanan yang disajikan kepada konsumen. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan penyajian dan penampilan makanannya termasuk tata cara menata makanan di atas piring, penggunaan garnish, dan presentasi keseluruhan. Hal ini memastikan semua makanan yang disajikan memiliki penampilan yang menarik dan seragam di semua outlet. Kedua, pertanyaan terkait kesesuaian porsi makan yang disajikan, perusahaan disarankan untuk membuat ukuran porsi dengan beberapa pilihan agar

konsumen dapat menyesuaikan dengan porsi makan mereka.. Ketiga, pertanyaan terkait aroma makanan Richeese Factory, perusahaan disarankan untuk tetap menjaga dengan menggunakan bahan yang berkualitas dan segar agar menjaga aroma tetap sedap dan menggugah selera makan.

2. Variabel kualitas pelayanan (X2) sudah dinilai baik oleh responden tetapi masih terdapat 3 poin yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan dari Richeese Factory S.Parman dapat lebih optimal. Pertama, pertanyaan terkait daya tanggap dan kesiapan karyawan Richeese Factory S.Parman Semarang dalam melayani konsumen, perusahaan diharapkan untuk meningkatkan standar pelayanan karyawan dengan memberikan pelatihan agar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Kedua, pertanyaan terkait kecepatan dan komunikasi karyawan dalam melayani konsumen, perusahaan disarankan untuk meningkatkan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen dengan cara mengevaluasi *jobdesk* masing-masing karyawan agar dapat bekerja secara efisien. Selain itu perusahaan disarankan untuk mengevaluasi apakah karyawan yang ada mampu melayani konsumen dengan baik jika tidak dapat melakukan penambahan karyawan. Perusahaan juga harus meningkatkan komunikasi karyawan dengan cara memberikan pelatihan terkait *public speaking* karyawannya agar mampu melayani konsumen dengan baik. Ketiga, pertanyaan terkait kelengkapan fasilitas dari restoran Richeese Factory S.Parman Semarang. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan

kelengkapan fasilitasnya seperti menyediakan layanan pesan antar dan layanan pesan tanpa turun.

3. Variabel keputusan pembelian (Y) sudah dinilai baik oleh responden tetapi masih ada 1 poin yang harus diperbaiki agar tingkat keputusan pembelian konsumen pada Richeese Factory S.Parman Semarang menjadi lebih baik lagi, yakni pertanyaan terkait intensitas konsumen dalam membeli produk Richeese Factory dalam dua bulan terakhir. Perusahaan diharapkan untuk meningkatkan tingkat keputusan pembelian yang dapat dilakukan meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya serta dengan melakukan strategi promosi yang menarik. Dengan demikian, diharapkan tingkat keputusan pembelian dari konsumen akan meningkat dan membuat mereka untuk melakukan pembelian ulang.
4. Adapun saran untuk peneliti selanjutnya adalah diharapkan untuk mempertimbangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian seperti harga, inovasi produk, citra merek dan promosi.