

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi produk terhadap keputusan pembelian toko *Boy's Cake and Bakery*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diselesaikan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian *Boy's Cake and Bakery* (Y). Hal tersebut terlihat jelas dengan menghitung nilai  $t$  sebesar 4,882 yang lebih besar dari  $t$  tabel 1,9845. Kualitas pelayanan dalam rekapitulasi jawaban responden nilai rata-rata skor ialah sangat baik, dengan skor rata-rata 4,09. Meskipun baik, masih perlu ditingkatkan dalam beberapa indikator yakni kenyamanan ruangan toko, kemudahan dalam layanan pesan antar, cita rasa produk, ketersediaan produk, kecepatan karyawan dalam melayani dan menanggapi keluhan dan kritik konsumen, pengetahuan karyawan mengenai produk yang dijual, kesesuaian jam operasi, kemudahan dalam menghubungi karyawan dan memberikan layanan yang sama kepada konsumen.
2. Variabel inovasi produk (X2) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian di *Boy's Cake and Bakery* (Y). Hasil perhitungan  $t$  hitung 6,706 membuktikan hal ini lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 1,9845. Bahwa inovasi produk berada pada kategori baik dengan skor 3,96.

Inovasi produk yang telah dilakukan oleh perusahaan dinilai sudah dalam kategori baik, namun sebenarnya masih bisa ditingkatkan lagi pada segi menciptakan variasi rasa agar lebih beragam.

3. Variabel kualitas pelayanan dan inovasi produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan penting terhadap keputusan pembelian Boy's Cake and Bakery. Namun variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kualitas pelayanan.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian, maka beberapa saran dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan keputusan pembelian Boy's Cake and Bakery di masa mendatang. Saran yang bisa diberikan antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh *Boy's Cake and Bakery* sudah baik, namun *Boy's Cake and Bakery* perlu mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam indikator yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu, X1.2, X1.3, X1.5, X1.6, X1.8, X1.10, X1.11, X1.12, dan X1.3 mulai dari meningkatkan kenyamanan ruangan toko dengan menambahkan ac pada ruangan toko , layanan pesan antar yang dipermudah dengan pembatasan minimal pengantaran dan juga memperbanyak supir pengiriman, memiliki ciri khas cita rasa produk yang unik yang berbeda dengan yang lain contoh produk yang lebih cenderung rasa manis, lebih memerhatikan

kesediaan produk yang di etalase dengan mengecek produk yang habis tiap pergantian jam pekerja, mempercepat layanan untuk konsumen baik dalam menanggapi dan juga mengatasi keluhan konsumen dengan memberikan perhatian yang lebih, lebih mengenal lagi mengenai spesifikasi produk yang dijual dengan cara menuliskan nama produk dan varian rasa dibalik meja kasir, lebih memperhatikan kembali kepada jam operasional yang sudah tertera agar tidak terlambat saat toko baru dibuka, mempermudah lagi komunikasi antara konsumen dan karyawan agar konsumen dapat meningkatkan kembali pembelian yang akan dilakukan dengan cara menanyakan hal yang dibutuhkan konsumen atau dengan menjaga relasi dengan selalu menanyakan apakah ada hal yang kurang berkenan terkait dengan pelayanan, karena semua sudah aspek sudah mendukung untuk membeli di *Boy's Cake and Bakery*.

2. Inovasi produk yang ditawarkan oleh *Boy's Cake and Bakery* sudah dalam kategori baik, namun masih perlu peningkatan. Terdapat satu indikato yang memiliki nilai dibawah rata-rata, yaitu X2.3. Dimana pihak *Boy's Cake and Bakery* disarankan untuk lebih meningkatkan kemampuan menciptakan variasi rasa manis dan juga bentuk dengan ukuran yang lebih beragam, dengan cara observasi mengenai *trend* masa kini sehingga masyarakat lebih dapat menerima bentuk dan juga rasa yang telah dibuat oleh *Boy's Cake and Bakery* agar dapat meningkatkan keputusan pembelian.

3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan dalam penelitian ini karena diketahui bahwa banyak variabel diluar penelitian ini yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu sebesar 32% dengan menggunakan variabel diluar penelitian ini atau dengan mengkombinasikan variabel ini dengan variabel lain seperti harga, kualitas produk dan *Brand Trust*. Ataupun pihak Manajemen Boy's Cake and Bakery perlu melakukan penelitian lebih lanjut mengenai variabel independen lain selain variabel kualitas pelayanan dan inovasi produk yang dapat mempengaruhi perbaikan keputusan pembelian.