

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis PLS untuk menguji analisis *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Coffee Shop Samata House Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. *Store Atmosphere* memiliki kontribusi terhadap keputusan pembelian produk *Coffee Shop Samata House* di Surabaya. Oleh karena itu semakin menerapkan *Store Atmosphere* untuk bangunan toko maka juga meningkatkan keputusan penjualan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin menarik dan unik suatu bangunan toko akan mampu menarik konsumen lebih banyak yang akan mendapatkan perhatian konsumen maka akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.
- b. Kualitas Pelayanan memiliki kontribusi terhadap keputusan pembelian produk *Coffee Shop Samata House* di Surabaya. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan maka akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Semakin baik dalam melakukan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen dalam keputusan pembelian produk *Coffee Shop Samata House* di Surabaya

## 5.2 Saran

Sehubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini beserta hasil dari analisa data yang telah disajikan maka dapat dijelaskan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain:

1. Dari analisis *Store Atmosphere* menunjukkan bahwa indikator yang paling besar berpengaruh terhadap keputusan pembelian adalah *Store Exterior* atau kemampuan dalam mengenalkan bagian depan toko atau tempat tersebut agar mudah diingat oleh kosumen, sebagai suatu keputusan pembelian. Sehingga cara konsumen dalam mengingat tempat atau toko tersebut yaitu dengan pengaruh faktor lain yaitu seperti persepsi harga, lokasi dan kualitas produk dengan adanya faktor tersebut maka akan mendorong konsumen dalam keputusan pembelian produk *Coffee Shop Samata House Surabaya*
2. Dari analisis Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa indikator yang paling besar berpengaruh terhadap keputusan pembelian adalah keandalan atau suatu kehandalan staff untuk memproduksi produk *Coffee Shop Samata House*. Kondisi ini seperti menandakan bahwa dalam Kualitas Pelayanan harus selektif dalam memilih kualitas staff yang mumpuni dibidang tersebut terutama untuk memproduksi produk – produk *Coffee Shop Samata House*. Kondisi seperti ini menunjukkan bahwa dalam kualitas pelayanan harus selektif dalam memilih staff tersebut yang sehingga memberikan kualitas yang baik dalam bidangnya untuk dinikmati konsumen, dengan demikian

akan meningkatkan suatu keputusan pembelian produk *Coffee Shop Samata House Surabaya*

3. Penelitian memiliki kekuarangan dan keterbatasan yang perlu diperbaiki pada penelitian selanjutnya. Sebagai pertimbangan dalam penelitian selanjutnya, disarankan agar dapat mencari faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini yang di duga dapat mempengaruhi hubungan terhadap keputusan pembelian.