

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan dan keingintahuan peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Material Ari di Palembang, maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Material Ari di Palembang. Artinya sebagian besar responden setuju bahwa kualitas pelayanan di Toko Material Ari sangat baik. Namun di sisi pemilik toko Bapak Ari Theng mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan buruk sehingga membuat penurunan penjualan.
2. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Material Ari di Palembang. Artinya sebagian besar responden setuju bahwa harga di Toko Material Ari terjangkau. Namun di sisi pemilik toko Bapak Ari Theng mengatakan bahwa harga produk yang di jual relatif mahal dari toko pesaing, sehingga membuat konsumen lebih memilih berbelanja di toko pesaing.
3. Variabel kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Material Ari di Palembang. Artinya sebagian besar responden bisa jadi saat tidak lengkap maka tidak membeli produk dan

bisa jadi saat lengkap maka konsumen dapat membeli produk. Sedangkan dari sisi pemilik toko Bapak Ari Theng mengatakan bahwa karena toko mengikuti poin penjualan pada produk tertentu dan tidak menjual produk yang banyak dicari konsumen, sehingga membuat konsumen tidak memutuskan melakukan pembelian di Toko Material Ari.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ) dan kelengkapan produk ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian secara parsial maupun bersama-sama. Adapun saran yang diberikan peneliti untuk penelitian selanjutnya yakni:

1. Diharapkan dapat menggunakan variabel lainnya seperti: suasana toko, lokasi, promosi dan lainnya.
2. Tidak hanya menggunakan metode kuisisioner dalam memperoleh data primer tetapi dilakukan wawancara lebih kepada konsumen sehingga mendapatkan gambaran deskriptif mengenai pandangan konsumen secara langsung.

Sedangkan saran bagi perusahaan yakni:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen dengan cara pemberian edukasi kepada karyawan yang melayani konsumen mengenai produk-produk yang dijual. Dengan memiliki pengetahuan akan produk yang dijual,

karyawan dapat lebih mudah menemukan solusi untuk konsumen dalam mencari sebuah produk yang tepat.

2. Meningkatkan variabel harga dengan cara memberikan harga yang terjangkau kepada konsumen. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengurangi keuntungan sehingga produk yang dijual kepada konsumen dapat lebih murah daripada toko material lainnya.
3. Meningkatkan variabel kelengkapan produk dengan cara selalu mengontrol barang masuk dan keluar sehingga apabila terjadi kehabisan barang atau stok barang mulai menipis dapat dilakukan pemesanan kembali.