

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil Pertama dari variabel *Tangibles* (X1) berpengaruh signifikan secara parsial pada Keputusan Pembelian (Y) di Nakoa Café Cabang Suhat Malang. Hasil kedua dari variabel *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) tidak berpengaruh secara signifikan secara parsial pada Keputusan Pembelian (Y) di Nakoa Cafe Cabang Suhat Malang.
2. Hasil dari variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) berpengaruh signifikan secara simultan pada Keputusan Pembelian di Nakoa Cafe Cabang Suhat Malang.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, saran yang diberikan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Nakoa Cafe Cabang Suhat Malang

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pemilik Cafe harus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, khususnya dapat mengevaluasi diri dalam kinerja karyawan. Sehingga dengan adanya evaluasi karyawan dapat meningkatkan dampak yang baik bagi kemajuan cafe serta memberikan motivasi bagi kinerja karyawan. Pihak Nakoa Cafe dapat mempertimbangkan menambah Stop Kontak atau

sarana prasarana yang lainnya untuk menunjang kenyamanan konsumen. Nakoa Cafe juga dapat memberikan pelatihan guna meningkatkan kinerja karyawan agar lebih peka, cepat, dan tanggap menangani masalah-masalah yang terjadi. Nakoa Cafe juga dapat mengevaluasi atau mempertimbangkan tentang pengolahan parkir yang ada guna menunjang kenyamanan dan keamanan konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan variabel yang telah digunakan pada penelitian ini yaitu *Tangibles* (X1), *Realibility* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurence* (X4), *Empathy* (X5), dan Keputusan Pembelian (Y). Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penellitian ini dan menambahkan variabel seperti : kualitas produk, presepsi harga, strategi promosi, citra merek, loyalitas konsumen, kepercayaan konsumen, kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, Popon Rabia, 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota)”. *Jurnal : Sebatik p-ISSN*, 21(1).
- Agustini, Evi. Suasana, Gd. 2020. “Pengaruh Ekuitas Merek, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Gerai Starbucks Di Bali”. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 25(1).
- Anggita, Rizza. Ali, Hapzi. 2017. “The Influence of Product Quality, Service Quality and Price to Purchase Decision of SGM Bunda Milk (Study on PT. Sarihusada Generasi Mahardika Region Jakarta, South Tangerang District)”. *Scholar Bulletin*, 3(6).
- Aprianti, Kartin. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kirani Coffee”. *Jurnal Bina Manajemen*, 10(1).
- Asrillia, Aurelia., Amalia, Shella., Masrokhah. 2023. “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Cerme Purbalingga”. *Digital Financial Accounting Management Economics Journal*, 1(1).
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bahri, S. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Brastoro, Brastoro. Fuad, Muhammad. Vita, Elisabeth. Sondang, Elis. Pursnani, Abhishek. 2023. “The influence of price levels, product quality and service quality on the purchasing decisions of customers of the SA Interior store at ITC Cempaka Mas”. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 9(2).
- Bria, Rikhardus. Timo, Fredrikus. 2023. “ The Effect Of Price, Product Quality And Service On Food Purchase Decisions Case Study At Bongkaran Restaurant, Betun City, Central Malacca District, (Malacca Regency)”. *Jurnal Scientia*, 12(3).
- Egim, Shadiq., Zulbahri., Imtihan., Fermayani, Richie. 2023. “Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen melalui Tangible, Kenadalan (Reliability) dan Daya Tangga (Responsiveness) dalam Pelayanan”. *Jurnal Ecogen Universitas Negeri Padang*. 6(3).
- Fatihudin, Didin, & Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : Deepublish.

- Ghozali, Imam. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, C. 2020. *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition Buku untuk Orang yang (Merasa) Tidak Bisa dan Tidak Suka Statistika*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Irawan & Farid. 2000. *PEMASARAN Prinsip dan Kasus Edisi Kedua*. BPFE : Yogyakarta.
- Khoir, Abdul. 2020. "The Effect Of Quality Of Service And Corporate Image On Purchasing Decisions". *Almana : Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2).
- Kholidah, N., & Arifiyanto, M. 2020. *Faktor-faktor Pengambilan Keputusan Pembelian Kosmetik*. Pekalongan: Penerbit NEM
- Kosasih, Michlelle. 2016. "Keandalan, Daya Tanggap, dan Empati Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian di Princess Cosmetic". *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(2).
- Kuncoro Mudrajad, 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi edisi 3*. Jakarta : Erlangga
- Lena. 2021. *Kumpulan Best Practice Dan Penelitian Tindakan*. Yogyakarta : CV Budi Utama
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Luthfianto, Dawud. Suprihhadi, Heru. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Café Jalan Korea". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(2).
- Malang Satu Data. 2022. *Data Café di Kota Malang*. Diakses pada 23 Februari 2024, <https://satudata.malangkota.go.id/publik/filter?bidang=Pariwisata>
- Mardalis. 2007. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Misbahuddin, Iqbal Hasan. 2014. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik edisi kedua*. Jakarta: Bumi Aksara

- Muanas, Ahmad. 2014. "Pengaruh produk, harga, dan promosi terhadap keputusan pembelian Mobil buana Indomobil Trada". *Jurnal ilmu & Riset Manajemen*, 3 (12).
- Mutiawati, Cut et.al. 2019. *Kinerja Pelayanan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: Deepublish
- Purbarani, V.H. 2013. "Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang (Skripsi)". *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro*.
- Putra, Dwi. Satrio, Budhi. 2020. "Pengaruh Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Kopisae". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9(6).
- Putri, Diah Kartika., Agus, Rizal., Fatira, Marlya. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian KPR LB Subsidi Pada Bank Sumut Syariah Karya". *Jurnal Ilmiah Bisnis Ekonomi Halal*, 2(2).
- Rivaldo, Yandra. Sabri. Amang, Andi. Syarifuddin. 2022. "Influence Of Marketing Strategy, Trust, And Perception Service Quality Of Purchasing Decisions". *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 2(1).
- Sabila, Nurhafni., Junaida, Erni., Rosa, Dewi. 2022. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Moris Bakery and Cake di Kota Langsa". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Terpadu*, 2(1).
- Salsabila, Hasna. Yulianti, Farida. Hairul. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Farmasi Pada Apotek Azhar Farma Banjarmasin". *Jurnal Universitas Islam Kalimantan MAB*, 1(1).
- Shadiq, Ash. Zulfahri, Liza. Imtihan. Fermayani, Riche. 2023. "Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen melalui *Tangible*, Keandalan (*Reliability*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan". *Jurnal Ecogen*, 6(3).
- Sopiyan, P. 2022. "Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian". *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2).
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sulistianingrum, Diah. Fajar, Muhammad. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada The Coffee Shop Jl.Ketintang No.73 Surabaya". *Jurnal Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Surabaya*, 2(2).

- Sutrisna, Bayu. Yahya. 2016. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(3).
- Swastha dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Torang, Syamsir. 2014. *Organisasi Dan Manajemen (Perilaku Struktur, Budaya Dan Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Tresyanto, C., Anggraini, & Panjaitan, T. 2017. *Pemasaan Jasa*. Surabaya : Jakad Media Publishing.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga, Cetakan Keenam*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Edisi 1*. Jakarta : PT Indeks.
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. 2009. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.