

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi keputusan pembelian pada Skies Photography dapat diterima. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada Skies Photography.

Kesimpulan tersebut berdasarkan :

1. Hasil uji koefisien determinasi sebesar *adjusted R square* sebesar 0,832 hal ini berarti sumbangan variabel X kualitas layanan berperan dalam mempengaruhi setiap variabel Y keputusan pembelian sebesar 83,2%. Hal ini berarti kualitas layanan merupakan instrumen yang mempengaruhi keputusan pembelian Skies Photography. Sedangkan 16,8 % pengaruh terhadap keputusan pembelian diasumsikan dipengaruhi oleh variabel lainnya, di antaranya adalah tempat/lokasi, harga, produk, promosi, proses dan sumber daya manusia.
2. Berdasarkan nilai koefisien regresi variabel yang berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian Skies Photography dengan nilai tertinggi adalah variabel *Reliability* (X2) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,239.

3. Sedangkan variabel yang berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian Skies Photography dengan nilai terendah adalah variabel *Assurance* (X4) berpengaruh positif dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,181.
4. Hasil pengujian hipotesis secara menyeluruh dengan hasil F hitung lebih besar dibandingkan nilai F tabel ($99,105 > 2,31$) maka H_a diterima dan H_o ditolak dengan nilai signifikansi di bawah $5\% = 0,05$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka secara bersama-sama variabel kualitas layanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y) Skies Photography.
5. Hasil uji hipotesis secara parsial menyatakan bahwa nilai T hitung pada variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) lebih besar daripada T tabel dengan nilai 1,98552. Secara parsial variabel *Reliability* (X2) Skies Photography merupakan faktor tertinggi yang mempengaruhi variabel keputusan pembelian konsumen (Y). Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa hal yang dapat dilakukan Skies Photgraphy untuk meningkatkan volume penjualannya, antara lain :

1. Berdasarkan penghitungan nilai koefisien, nilai variabel yang paling berpengaruh pada variabel X terhadap variabel Y adalah *Reliability* (X2). Hal yang dapat dilakukan Skies Photography untuk mempertahankan nilai

variabel ini adalah dengan meningkatkan relasi yang baik dengan konsumen. Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh karyawan Skies Photography adalah dengan bersikap professional ketika melayani konsumen, menunjukkan kredibilitas dan kapabilitas karyawan yang ada di Studio Skies Photography, menerapkan sikap yang ramah dan bersahabat juga dapat dilakukan oleh setiap karyawan Skies Photography. Jika hal-hal kecil tersebut dapat dilakukan maka, nilai pengaruh variabel *Reliability* (X2) dapat dipertahankan atau mungkin akan meningkat.

2. Skies Photography sebaiknya meningkatkan kinerja dari variabel *Assurance* (X4), karena berdasarkan nilai uji koefisien regresi variabel ini memiliki nilai pengaruh yang paling kecil terhadap keputusan pembelian. Hal-hal yang dapat dilakukan antara lain memberikan jaminan bahwa foto yang dibuat adalah kualitas terbaik. Menggunakan bahan terbaik, seperti misalnya menggunakan kertas foto merk E-Print dengan kualitas terbaik untuk mencetak foto. Sehingga konsumen yang menggunakan jasa Skies Photography akan puas dan semakin percaya akan kinerja studio foto ini. Selain itu kemampuan yang profesional dari juru foto yang Skies Photography menjadi salah satu faktor utama yang menjadi jaminan bagi konsumen. Oleh karena itu juru foto yang dimiliki oleh Skies Photography harus memiliki kemampuan yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan dari konsumen.

5.3 Kendala Dalam Penelitian

Kendala yang peneliti alami selama proses penelitian beragam, pada awal proses penulisan penelitian, peneliti mengalami kesulitan dalam menulis karena keterbatasan pengetahuan akan aturan dan ketentuan penulisan skripsi. Selain itu kebanyakan terjadi ketika proses pengumpulan data kuesioner. Proses penyebaran yang sebagian besar dilakukan di Studio Skies Photography cukup memakan waktu lama. Selain itu terdapat beberapa responden yang tidak serius ketika proses pengisian kuesioner, sehingga data responden tersebut tidak dapat digunakan. Selebihnya kendala berupa keterbatasan tenaga dan waktu yang dimiliki peneliti ketika proses pengumpulan data kuesioner.