

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, Pengaruh Promosi, *Customer Service*, Lokasi, Dan *Store Design & Display* Terhadap Keputusan pembelian Pada Sanjai Ummi Aufa Hakim Di Kota Bukittinggi secara empiris ditemukan beberapa bukti dari jawaban hipotesis yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha, kegiatan promosi bertujuan untuk menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan kepada konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung dengan harapan dapat menarik minat konsumen dan mendorong terjadinya pembelian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel promosi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Sanjai Ummi Aufa Hakim Di Kota Bukittinggi . Ini membuktikan bahwa strategi promosi yang dilakukan oleh Sanjai Ummi Aufa Hakim belum dilakukan secara maksimal agar dapat menarik perhatian konsumen. Promosi yang dilakukan tentunya harus dilakukan secara intensif sehingga sampai pada konsumen. Karena sebelum melakukan pembelian konsumen akan mencari informasi tentang suatu produk, dan disinilah peran promosi agar informasi tentang suatu produk sampai ke konsumen.
2. Untuk mendorong terjadinya pembelian, memberikan pelayanan yang prima adalah suatu keharusan pada zaman saat ini. Karena pelayanan yang

baik akan memberikan pengalaman belanja yang nyaman bagi konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian. Hal ini menjelaskan dengan adanya pelayanan yang baik maka akan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada Sanjai Ummi Afa Hakim ini. Pelayanan yang memuaskan oleh karyawan serta fasilitas yang tersedia juga lengkap dapat memberikan pengalaman yang memuaskan dalam berbelanja sehingga mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

3. Lokasi toko dalam sebuah usaha dipercaya sangat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian. Contohnya saja lokasi yang berada pada suatu jalan utama atau berada di persimpangan jalan akan mudah ditemukan karena berada pada daerah yang banyak dilalui oleh orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Sanjai Ummi Afa Hakim. Hasil ini mencerminkan bahwa lokasi Sanjai Ummi Afa Hakim yang strategis, mudah dijangkau, berada di tepi jalan raya, serta memiliki tempat parkir yang luas dapat mendorong konsumen dalam mengambil keputusan pembelian.
4. *Store design & display* yang dirancang semenarik mungkin oleh pengusaha dapat merangsang persepsi dan respon emosional konsumen yang positif sehingga pada akhirnya mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *store design &*

*display* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Sanjai Umami Afa Hakim. Artinya apabila mampu menerapkan *store design & display* yang baik pada toko seperti design toko yang menarik, penataan barang yang rapi, suasana yang nyaman, akan dapat memberikan kenyamanan dan meningkatkan mood konsumen sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa variabel independen yang terdiri dari Promosi, *Customer Service*, Lokasi, Dan *Store Design & Display* mempunyai implikasi tersendiri bagi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian namun secara keseluruhan konsumen Sanjai Umami Afa Hakim setuju dengan pernyataan dan indikator yang dipaparkan pada penelitian ini.

Adapun implikasi yang dapat dikembangkan oleh Sanjai Umami Afa Hakim antara lain:

1. Dari aspek promosi sebaiknya meningkatkan kegiatan promosi melalui media sosial seperti Instagram, facebook dan juga agar mengaktifkan kembali websitenya. Salah satu cara yang banyak dilakukan oleh para pelaku usaha dalam mempromosikan usahanya melalui media sosial yaitu dengan cara meminta akun instagram atau facebook yang sudah memiliki jumlah *followers* yang banyak untuk mempromosikan produknya. Hal ini sangat disarankan untuk dilakukan Sanjai Umami Afa Hakim. Karena pada saat ini semakin berkembangnya dunia internet khususnya sosial

media dapat menjadi media yang efisien dalam segi biaya maupun waktu untuk melakukan promosi. Selain itu sanjai Ummi Afa Hakim juga disarankan melakukan promosi melalui media lainnya seperti memasang iklan pada baliho (*advertising*) dan memasangnya didaerah pusat keramaian, di persimpangan jalan, dan di jalan akses masuk menuju Kota Bukittinggi. Karena Kota Bukittinggi merupakan Kota wisata yang selalu ramai dikunjungi oleh para wisatawan. Selanjutnya promosi dapat dilakukan dengan memberikan sampel gratis untuk dicoba kepada pengunjung yang datang sehingga dapat mendorong pengunjung yang datang untuk membeli. Selain itu penawaran pengiriman bebas ongkir juga dapat diberikan kepada konsumen yang berada diluar daerah yang ingin membeli sanjai Ummi Afa Hakim.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapat jika dilihat dari aspek *customer service*, Sanjai Ummi Afa Hakim agar meningkatkan pelayanannya terutama dalam masalah waktu tutup toko agar lebih konsisten lagi dalam menutup tokonya. Karena nilai terendah terdapat pada item pernyataan “toko selalu tutup tepat waktu”. Contohnya saja dengan memasang pengumuman jam buka dan tutup dipintu toko. Selain itu karyawannya agar selalu di kontrol secara berkala apakah telah melayani konsumen dengan baik. Misalnya saja dengan melakukan pemantauan langsung ke toko 1 kali seminggu.
3. Dari aspek Lokasi, Sanjai Ummi Afa Hakim memiliki nilai yang hampir merata pada distribusi frekuensinya. Namun hal yang perlu ditingkatkan

adalah tentang lahan parkir agar dapat diperluas lagi sehingga ketika pengunjung sedang ramai tempat parkir memadai.

4. Dari aspek *store design & display*, Sanjai Ummi Afa Hakim agar memperbaharui pemakaian warna dinding tokonya dengan warna yang menarik dan menjadikan warna tersebut sebagai ciri khas. Contohnya dengan warna hijau muda, kuning dan orange karena warna tersebut adalah warna yang menarik mata. Dengan pemakaian warna yang menarik maka Sanjai Ummi Afa Hakim akan gampang diingat oleh konsumennya. Selain itu papan merek yang lama agar segera diganti dengan yang baru karena sudah kusam dan tidak menarik lagi.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari hasil penelitian ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dan memiliki keterbatasan-keterbatasan yang mungkin akan mempengaruhi hasil yang digunakan, oleh karena itu keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan untuk peneliti-peneliti yang akan datang, dimana kelemahan-kelemahan yang peneliti temui antara lain:

1. Penyebaran dan pengambilan data melalui kuisisioner mempunyai kelemahan yang menimbulkan pembiasan *perceptual*, yaitu perbedaan seseorang dalam memandang sesuatu, sehingga peneliti tidak dapat mengendalikan jawaban dari masing-masing responden.

2. Penelitian ini tidak mempertimbangkan atau tidak mengikutsertakan beberapa variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi variabel keputusan pembelian diluar variabel yang peneliti teliti.

#### 5.4 Saran

Penelitian ini masih jauh dari sempurna sehingga masih butuh penelitian tambahan yang berkelanjutan, lebih terarah dan lebih luas dari penelitian ini sehingga kelemahan yang muncul dalam penelitian ini dapat diperbaiki dan disempurnakan. Saran yang dapat diberikan sebagai alternatif dari penelitian ini dimasa yang akan datang sebagai berikut:

1. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan dapat memperluas daerah penelitian karena jumlah responden atau sampel yang masih relatif kecil, untuk itu pengambilan sampel tidak hanya dilakukan terhadap satu daerah saja, sehingga data yang diperoleh dapat lebih besar.
2. Penelitian yang akan datang diharapkan untuk dapat memperluas model penelitian ini dan menambahkan beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen diluar variabel yang peneliti gunakan ini, seperti faktor harga, kualitas produk, diferensiasi produk, *store atmosphere*, dan lainnya.