

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya sehingga hipotesis pertama diterima. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen, maka akan semakin tinggi keputusan pembelian untuk membeli barang pada Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya
2. Harga memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya sehingga hipotesis kedua diterima. Apabila harga yang ditawarkan sesuai dengan harga saing pada kompetitor dan kualitas barang sesuai dengan harga yang ditawarkan, maka akan semakin tinggi keputusan pembelian dari konsumen untuk membeli barang pada Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya
3. *Word of mouth* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya sehingga hipotesis ketiga diterima. Semakin baik kualitas yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen sehingga konsumen dapat puas dan nyaman dalam berbelanja pada toko tersebut, maka akan semakin tinggi kemungkinan untuk merekomendasikan pada orang lain sehingga



berdampak pada peningkatan keputusan pembelian untuk membeli barang pada Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya

1. Berkaitan dengan kualitas pelayanan, maka diharapkan pemilik dari Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya menyediakan pelatihan *product knowledge* pada setiap karyawan agar mampu memberikan informasi berbagai merek laptop sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen, misalnya konsumen yang membutuhkan laptop untuk bermain game, maka karyawan mengarahkan laptop dengan kapasitas yang besar. Setidaknya melakukan pelatihan dalam satu tahun sekali bagi seluruh karyawan. Karyawan harus memperhatikan responsivitas konsumen dengan menyediakan *google review* untuk memberikan saran kepada konsumen. Hal ini sesuai dengan hasil analisis deskriptif pada x1.1 dengan nilai terendah, yang menyatakan karyawan Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya telah memberikan pelayanan yang tepat bagi saya.
2. Berkaitan dengan harga, maka diharapkan Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya memberikan kebijakan harga sesuai dengan pertimbangan nilai produk, seperti kualitas, kinerja, fitur, dan daya tahan agar bisa bersaing dengan perusahaan lain. Hal ini sesuai dengan hasil analisis deskriptif pada x2.4 dengan nilai terendah yang menyatakan saya mendapatkan harga sesuai dengan manfaat laptop yang diberikan Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



3. Berkaitan dengan *word of mouth*, maka diharapkan karyawan maupun pemilik dari Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya memberikan kepada setiap konsumen yang membeli laptop pada toko tersebut sebuah kartu *member* dengan kode yang telah ditentukan untuk mendapatkan *bluetooth mouse* dan kartu tersebut dapat ditunjukkan kembali ke toko bagi relasi yang ingin membeli. Hal ini sesuai dengan hasil analisis deskriptif pada x3.3 dengan nilai terendah yang menyatakan saya meminta relasi terdekat untuk membeli laptop di Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya.

2.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian tentang Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya menggunakan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti *trust*, promosi dan kualitas produk. Serta dapat memperbanyak jumlah responden atau sampel penelitian agar dapat menganalisa lebih detail dari karakteristik responden yang telah ditentukan.

