



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data yang telah dilakukan dapat ditarik Simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian di masa pandemi covid-19 pada Toko Kopi Bersaudara Mojokerto.
2. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian di masa pandemi covid-19 pada Toko Kopi Bersaudara Mojokerto
3. Pengalaman Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian di masa pandemi covid-19 pada Toko Kopi Bersaudara Mojokerto.
4. Protokol Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian di masa pandemi covid-19 pada Toko Kopi Bersaudara Mojokerto.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditetapkan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Saran bagi pemimpin Toko Kopi Bersaudara :

Item pernyataan “Protokol Kesehatan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di masa pandemic covid-19 pada Toko Kopi Bersaudara” Protokol Kesehatan memiliki hasil yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Toko Kopi Bersaudara mendapat mean paling kecil dibandingkan variabel lainnya, maka dapat meningkatkan kembali protokol kesehatan lebih ketat untuk menjaga proses, seperti

memberi 1 karyawan berdiri didepan pintu masuk untuk memberi tau konsumen harus mencuci tangan dahulu sebelum masuk dan mengukur suhu konsumen sebelum memesan makanan, 1 karyawan pada saat antar makanan / minuman konsumen untuk menjaga jarak 1 meter pada saat duduk untuk menjaga prokes dengan benar.

- b.** Saran akademis bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti Toko Kopim Bersaudara agar dapat melakukan penelitian dengan menambahkan variabel seperti promosi dan harga.





DAFTAR PUSTAKA

- Aldo. 2020. Pengaruh *Customer Experience*, Promosi dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Mahasiswa pada *E-commerce* shopee. Fakultas Ekonomi. Program Studi Manajemen. UKDC. Surabaya. Skripsi.
- Alma, Buchari. 2007. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta. Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arifin, Muhammad Zainal & Pikri Azhari. 2017. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Alfamart Kota Palangka Raya. IAIN. Palangka Raya. Vol V, No 2. pp 116-123.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif. Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi. Depdiknas.
- Ariyoto, K. 2001. Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi. Jakarta : Salemba empat.
- Dewi, Wahyu Aji Fatma. 2020. Dampak Covid-19 Terhadap Implementasi Pembelajaran Daring di Sekolah Dasar. Universitas Kristen Satya Wacana. Jurnal Ilmu Pendidikan. Vol 2, No 1.
- Essinger, James & Helen Wylie. 2003. Customer Loyalty: Devising Successful Strategies in Food and Drink.
- Fatoni, Siti Nur, Cucu Susilawati, Lina Yulianti & Iskandar. 2020. Dampak Covid-19 Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Penggunaan e-wallet di Indonesia. pp 1-10.
- Ferdinand, Augusty. 2013. Metode Penelitian Manajemen. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2013. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete dengan Progrm IBM SPSS 23, 8th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hakim, Mustika; Ambar Lukitaningsih & Susanto. 2019. Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Sepeda Motor Honda di Kota Yogyakarta. Alumni Fakultas Ekonomi. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. Vol 2, No 3. pp 18-23.
- Hasan, Ali. 2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan, Analisis Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS.
- Kotler, Philip. 2012. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, Ninth Edition*. New Jersey : Prentice Hall International Inc.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P dan G, Amstrong. 2016. Prinsip-prinsip pemasaran. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kurniati, Nia, Rifaid, Siti Hidayatul Jumaah, Mey Susanti AS & Lalu Masyhudi. 2021. Edukasi Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) Pada Masa Tatanan Baru (*New Normal*) Di Ruang Terbuka Hijau Pagutan Kota Mataram. Vol 01, No 01. pp 13-20.
- Kurniawan, Cahya Nova, Ellyn Eka Wahyu & Siti Nurbaya. 2020. Review Integratif Mengenai Pandemi Covid-19 Dan Dampaknya Terhadap Industri Minuman Kopi. Vol 06, No 07. pp 21-30.
- Lestari, Putri & Muchammad Saifuddin. 2020. Implementasi Strategi Promosi Produk Dalam Proses Keputusan Pembelian Melalui Digital Marketing Saat Pandemi Covid-19. Vol 3, No 2. pp 23-31.
- Lianardi, William & Stefani Chandra. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Swalayan Juni Pekanbaru. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia. Vol 4, No 1. pp 45-58.
- Lubis, Alfi Syahri & Nur Rahma Andayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. Prodi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Batam. Vol 1, No 3. pp 232-243.
- Lupiyoadi & Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi II. Salemba Empat. Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease (COVID-19):



[https://kemenparekraf.go.id/en/pustaka/KMK-No.-HK.01.07 MENKES 382 2020-TentangProtokol-Kesehatan-Bagi-Masyarakat-di-Tempat-dan-Fasilitas-Umum-Dalam-Rangka Pencegahan-COVID_19](https://kemenparekraf.go.id/en/pustaka/KMK-No.-HK.01.07%20MENKES%202020-TentangProtokol-Kesehatan-Bagi-Masyarakat-di-Tempat-dan-Fasilitas-Umum-Dalam-Rangka%20Pencegahan-COVID_19), Access Date, 01/07/2021

- Nofiauwaty & Beli Yuliandi. 2014. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Outlet Nyenyas Palembang. Vol 12, No 1. pp 55-73.
- Oktavenia, Kadek Ayuk Riska & I Gusti Agung Ketut Sri Ardani. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Nokia dengan Citra Merek Sebagai Pemediasi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udayana (UNUD). Bali, Indonesia. Vol 8, No 3. pp 1374-1400.
- Prajasantana, Kevin Arya, Anastasia Bernadin Dwi Mardiatmi & Jenji Gunaedi Argo. 2021. Analisis Keputusan Pembelian Konsumen Fore Coffee Senopati (Studi Pada Masa Pandemi Covid-19). Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi. Vol 2, 2021. pp 187-200.
- Priyatno, Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Yogyakarta: ANDI.
- Rachman, Denny Aditya. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Rumah Makan Wajan Mas Kudus). Administrasi Bisnis. Universitas Diponegoro. Indonesia. pp 1-8.
- Rahmawati, Penny. 2015. Pengaruh Variasi Produk, Harga, Dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Roti Breadtalk Yogyakarta. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Vol 12, No 1. 89-98.
- Rawung, Dhion Rayen, Sem G. Oroh & Jacky S. B. Sumarauw. 2015. Analisis Kualitas Produk, Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Pada PT. Sinar Galesong Pratama Manado. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Jurusan Manajemen. Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol 3, No 3. pp 1298-1308.
- Safitri, Koko. 2017. Analisis Pengaruh Customer Experience dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang di Stora Caffee Mmxvi. Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis. STIE Sampit. pp 66-75.
- Sakdiah, Halimatun. 2018. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang (Studi Pada Pelanggan Toko ATK Dan Accessories USU BERSAMA Di Pajak USU Medan). Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis. Universitas Sumatra Utara. Medan. Skripsi.



- Saputra, Setiawan Tri, Kadarisma Hidayat & Sunarti. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang). Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Malang. Vol 50, No 6. pp 85-95.
- Sarihati, Titihan & Sescya Maulida Lazaref. (2021). Kajian Tata Letak Interior Kafe di jalan Braga Sebelum dan Sesudah Masa Adaptasi Kebiasaan Baru. Jurnal Arsitektur Zonasi, Universitas Telkom, Vol 4, No 1. pp 33-45.
- Schiffman & Kanuk. 2008. Perilaku Konsumen. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Schmitt, Bernd. 1999. Experiential Marketing. The Free Press New York.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- _____. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- _____. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Widjajanti, Maria. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sika Pada PT. Adya Mandala Persada Surabaya. Fakultas Ekonomi. Program Studi Manajemen. Universitas Katolik Darma Cendika. Surabaya. Skripsi.
- William & Tiurniari Purba. 2020. Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. Program Studi Manajemen. Universitas Putera Batam. Vol 8, No 1. pp 1987-1996.
- Yolandari, Ni Luh Dian & Ni Made Wulandari Kusumadewi. 2018. Pengaruh



Pengalaman Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Beli Ulang Secara Online Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Situs *Online Berrybenka.com*). Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udaya (Unud). Bali, Indonesia. Vol 7, No 10. pp 5343-5378.