

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian di Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta, H1 terbukti
- 2) Harga tidak berpengaruh signifikan signifikan terhadap Keputusan Pembelian di Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta, H2 tidak terbukti
- 3) Ketersediaan Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian di Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta, H3 terbukti

#### B. Saran

Bedasarkan hasil analisis data dan kesimpulan, dapat diajukan saran – saran terkait dengan penelitian ini antara lain:

- 1) Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta sebaiknya mempertahankan ataupun meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pekerja nya dalam menangani keluhan yang dialami konsumen, sehingga konsumen dapat terbantu dalam menyelesaikan masalah.
- 2) Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta sebaiknya mengadakan kelas *product knowledge* kepada para pekerja nya. Hal ini dapat dilakukan agar dapat meningkatkan pengetahuan para pegawainya mengenai produk yang dipasarkan, dan juga dapat menjelaskan kepada konsumen mengenai

produk apa saja yang tersedia di Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta.

- 3) Sebaiknya peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel - variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian. Karena kontribusi variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketersediaan Produk terhadap Keputusan Pembelian di Toko Buku Gramedia Yogyakarta sebesar 82,2% sedangkan sisanya 17,8% dapat dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selain itu, diharapkan penelitian selanjutnya juga dapat menggali lebih dalam interaksi antara variabel kualitas pelayanan, harga, dan ketersediaan produk terhadap keputusan pembelian di Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta. Dengan demikian, penelitian ini selanjutnya dapat memberikan gambaran yang komperhensif mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta.