

BAB V

KESPIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Diba Petshop berada pada kriteria baik dengan skor 305. Indikator Promosi pada Diba Petshop berada pada kriteria baik dengan skor 305. Indikator keputusan penggunaan jasa pada Diba Petshop berada pada kriteria baik dengan skor 305.
2. Kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($601.016 > 3.11$), kualitas pelayanan dan promosi dapat mempengaruhi keputusan penggunaan jasa sebesar 93,9% dan sisanya sebesar 6,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Secara parsial kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.062 > 1.9861$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada alpha ($0,000 < 0,05$). Variabel kualitas pelayanan dapat meningkatkan keputusan penggunaan jasa sebesar 0,391. Promosi dapat mempengaruhi keputusan pembelian karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8.471 > 1.9861$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada alpha ($0,000 < 0,05$). Variabel promosi dapat meningkatkan keputusan penggunaan jasa sebesar 0,547.

5.2. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan dapat meningkatkan serta mempertahankan kualitas jasa dan promosi sehingga lebih baik di mata konsumen dan tetap bertahan serta meningkat, agar kesan konsumen semakin baik terhadap jasa.
2. Penelitian ini dapat dilanjutkan dan dikembangkan dengan mengukur faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa .

