

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Penelitian ini dilakukan bertujuan guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga dan harga terhadap keputusan pembelian. Sampel pada penelitian ini adalah 72 responden yaitu wali murid yang telah bergabung di Lembaga Bimbingan belajar Ahe Ummy Dewi. Dimana hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan statistic uji parsial, maka diketahui bahwa variable kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Ummy Dewi, hal ini menunjukkan nilai  $t_{hitung} 0.178 < t_{tabel} 1.99547$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 0.05 yaitu sebesar 0.860. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori Menurut R.A Supriyono, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi menyangkut kebutuhan konsumen dan akan menciptakan kesan tersendiri. Pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang penting untuk menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>1</sup>
2. Berdasarkan hasil perhitungan statistic uji parsial, maka disimpulkan bahwa variable citra lembaga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Ummy Dewi, hal ini menunjukkan nilai  $t_{hitung} 3.953 > t_{tabel} 1.99547$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0.000. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Menurut Kotler dan Keller, citra merupakan seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek.<sup>2</sup> Citra merek yang baik dibenak konsumen maka akan menjadi suatu

---

<sup>1</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 61.

<sup>2</sup> Jainudin Lagautu, Agus Supandi S., dan Jantje L Sepang, "Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Maatahari Departement Store Mantos", *Jurnal EMBA*, (2019), Vol. 7, No.1, Hal. 752.

keputusan yang tepat untuk melakukan perilaku pembelian terhadap suatu produk<sup>3</sup>

3. Berdasarkan hasil perhitungan statistic uji parsial, Diketahui bahwa variable biaya berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Ummy Dewi, hal ini menunjukkan nilai  $t_{hitung} 5.761 > t_{tabel} 1.99547$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0.000. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Menurut Kotler dan Amstrong menyatakan bahwa semakin tinggi harga barang atau jasa maka keputusan pembelian semakin rendah, dan sebaliknya jika harga yang ditawarkan rendah maka keputusan pembelian meningkat<sup>4</sup> Penentuan harga memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Harga suatu produk merupakan ukuran terhadap besar kecilnya nilai kepuasan seseorang terhadap produk yang akan dibelinya. Apabila seseorang menilai kepuasannya terhadap suatu produk itu tinggi maka konsumen akan bersedia untuk membeli produk itu dengan harga yang mahal.<sup>5</sup>
4. Berdasarkan hasil perhitungan statistic, maka dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan, citra lembaga, dan harga berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Ummy Dewi. Hal ini ditinjau pada hasil uji F yaitu  $F_{hitung}$  sebesar  $52.109 > F_{tabel}$  sebesar 2.47 dengan nilai signifikan dibawah dari 0.05 yaitu 0.000. Maka variable kualitas pelayanan, citra lembaga, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Ummy Dewi.

---

<sup>3</sup> Yutinus Ryan Adiputra Dan Imroatul Khasanah, "Pengaruh Kualitas Produk ,Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Asuransi Jiwa (Studi Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Cibinong)", *Diponegoro Journal Of Management*, (2016), 5, No. 2, Hal. 7.

<sup>4</sup> Yutinus Ryan Adiputra Dan Imroatul Khasanah, "Pengaruh Kualitas Produk ,Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Asuransi Jiwa (Studi Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Cibinong)", *Diponegoro Journal Of Management*, (2016), 5, No. 2, Hal. 3.

<sup>5</sup> Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2012), 228.

## B. Keterbatasan Peneliti

Didalam kegiatan penelitian , proses dilakukan semaksimal mungkin, namun masih banyak keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini, yaitu:

1. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan pembagian kuesioner kepada responden sehingga kemungkinan dalam memberikan jawaban kurang maksimal karena keterbatasan waktu dalam pengisian kuesioner.
2. Variable yang digunakan pada penelitian ini hanya meneliti tentang variable kualitas pelayanan, citra lembaga, dan harga yang berpengaruh pada keputusan pembelian, sedangkan seharusnya masih ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Ummi Dewi.
3. Sampel yang digunakan pada penelitian ini hanya ada 72 responden. Sehingga untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat diperlukan penelitian yang lebih luas dengan penambahan pada jumlah responden.
4. Adanya keterbatasan dari segi tenaga ,waktu serta faktor biaya sehingga penelitian terbatas.

## C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berdasar proses yang dilakukan mempunyai saran yang diharapkan dapat bermanfaat serta dapat memberikan pengetahuan untuk pihak-pihak yang bersangkutan , yaitu sebagai berikut:

1. Bagi lembaga bimbingan belajar Ahe Ummi Dewi, melihat persaingan bisnis semakin ketat, agar tetap bertahan, semakin berkembang dan bersaing dengan bimbingan belajar lain maka diharapkan lembaga lebih meningkatkan kualitas pelayanan, citra lembaga dan penentuan harga yang terjangkau. Tujuannya agar konsumen selalu percaya dan merasa puas dan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan pada lembaga dan bertambah banyak konsumen baru.
2. Bagi konsumen, diharapkan memberikan review terhadap kualitas pelayanan dan citra lembaga yang dimiliki oleh lembaga agar lembaga bimbingan belajar Ahe Ummi Dewi tetap menjadi pilihan konsumen yang loyal serta tetap bertahan dan bersaing dipasaran.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menyempurnakan penelitian dengan melibatkan variable-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, serta menambah

metode yang digunakan mengingat banyaknya kekurangan dalam penelitian ini.

#### **D. Penutup**

Demikian akhir dari tulisan penelitian ini, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan karunia-Nya sehingga proses penyusunan skripsi dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Dan terimakasih juga kepada pihak-pihak yang memberi dukungan materi maupun moril, saran serta kritikan atas penyelesaian skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Ummi Dewi” agar bermanfaat bagi peneliti dan pembaca. Segala kritik dan saran diharapkan oleh peneliti untuk perbaikan kekurangan pada penulisan skripsi ini yang jauh dari kata sempurna.

