

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan-temuan yang telah peneliti lakukan berkaitan dengan peran kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan penyewaan pada Sanggar Rias Ratu Kencana, terangkum dalam beberapa poin kesimpulan, diantaranya yaitu:

1. Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa faktor seperti, kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan bukti langsung (*tangibles*) berperan secara signifikan terhadap keputusan penyewaan perlengkapan pesta dan rias pada Sanggar Rias Ratu Kencana. Selain itu harga merupakan salah satu hal penting dalam keputusan penyewaan, dalam menetapkan harga pihak Sanggar Rias Ratu Kencana memberikan harga yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan dan harga pada Sanggar Rias Ratu Kencana sangat berperan dalam menentukan keputusan pembelian bagi pelanggan. Sehingga sebelum seorang konsumen/pelanggan membeli, pelanggan akan menganalisis tahapan dalam menentukan pembelian, diantaranya pengenalan masalah, kemudian pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan pasca pembelian. Dari masing-masing tahapan tersebutlah kebutuhan suatu produk dan jasa konsumen/pelanggan memiliki berbagai macam perbedaan.

B. SARAN

Setelah penenliti melakukan pembahasan tentang kualitas pelayanan dan harga pada Sanggar Rias Ratu Kencana, maka penulis perlu menyampaikan beberapa saran, diantaranya:

1. Untuk pemilik Sanggar Rias Ratu Kencana agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan harga dengan cara tetap konsisten dengan pelayanan yang baik, dan kompeten serta harga yang disesuaikan dengan keinginan pelanggannya, yang selama ini sudah mendapatkan kepercayaan dari konsumen/pelanggan. Karna seperti yang sudah dipaparkan pada penelitian ini, bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki peranan dalam keputusan pembelian.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah atau menggunakan objek-objek lainnya yang dapat memberikan kontribusi terhadap keputusan pembelian konsumen/pelanggan.