

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh kualitas pelayanan dan keyakinan konsumen terhadap keputusan pembelian di Hotel Sotis Kupang. persoalan penelitian :1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Hotel Sotis Kupang? 2. Apakah keyakinan konsumen berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Hotel Sotis Kupang?

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh kualitas pelayanan dan keyakinan konsumen terhadap keputusan pembelian di Hotel Sotis Kupang. Tujuan penelitian yaitu : Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Hotel Sotis Kupang. Untuk menganalisis pengaruh keyakinan terhadap keputusan pembelian di Hotel Sotis Kupang.

Metode penelitian dalam penelitian ini yakni populasi dan sampel pada pengunjung yang menginap di hotes Sotis Kupang, Sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sedangkan teknik analisis data menggunakan Analisis regresi linear berganda, Uji parsial (uji t), Uji simultan (uji F), dan Koefisien Determinasi (R^2) .

Berdasarkan Berdasarkan Tabel 4.7 maka ditarik kesimpulannya mengenai pengujian hipotesis uji t (terpisah) diketahui untuk mengetahui t tabel maka dapat dilihat dari nilai $n = 100$ dan $k = 2$ dan rumus untuk $F_{tabel} = F (k; n - k) (F (2; 98)$ jadi $F_{tabel} = 3,09$. Sehingga dari hasil pengujian yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai $f_{hitung} = 63,925$ lebih besar dari nilai $f_{tabel} 3,09$ dan nilai signifikansi $0,000$ lebih kecil $0,05$. Oleh karena itu nilai $Sig < 0,05$ maka $H_0 (b_1 = 0)$ ditolak

dan H_a ($b_1 \neq 0$) diterima artinya variabel kualitas layanan (X_1) dan keyakinan konsumen (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian (Y).

Implikasi terapan, Berdasarkan hasil penelitian, maka hal-hal yang perlu dipertimbangkan dan menjadi saran peneliti adalah sebagai berikut: 1. Terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan keyakinan konsumen terhadap keputusan pembelian, maka Hotel Sotis Kupang perlu untuk lebih meningkatkan indikator seperti memberikan pelayanan yang handal dan profesional agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada Hotel Sotis Kupang. 2. Hotel Sotis Kupang harus tetap lebih memprioritaskan pelanggan dalam memberikan pelayanan agar lebih meningkatkan keyakinan konsumen dan menjaga kepercayaan yang tinggi dari konsumen agar konsumen memiliki keyakinan yang baik terhadap Hotel Sotis Kupang. 3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel yang sama.

Berdasarkan landasan teori dan disertai dengan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa inovasi produk dan citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Hotel Sotis Kupang.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Di Hotel Sotis

Kupang, Secara parsial keyakinan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Di Hotel Sotis Kupang Kupang, Dan secara simultan kualitas pelayanan dan keyakinan konsumen berpengaruh secara Bersama-sama terhadap keputusan pembelian Di Hotel Sotis Kupang Kupang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Keyakinan Konsumen, Keputusan Pembelian