

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan serangkaian penelitian dan pengujian hipotesis pada pengaruh kualitas layanan dan keyakinan konsumen terhadap keputusan pembelian pada Hotel Sotis Kupang, maka sesuai hasil analisis yang telah dilakukan tersebut diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Hotel Sotis Kupang dengan dikemukakan thitung 4,159 lebih besar dari ttabel 1,985 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.
2. Keyakinan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Hotel Sotis Kupang dengan dikemukakan thitung 2,071 lebih besar dari ttabel 1,985 dan nilai signifikansi 0,041 lebih kecil dari 0,05.

5.1.1. Implikasi Teoritis

Implikasi dari hasil penelitian ini yaitu dapat menjadi bukti empiris yang menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan keyakinan konsumen terhadap keputusan pembelian pada Hotel Sotis Kupang, sehingga penelitian ini dapat memberikan manfaat keilmuan yang kemudian dapat digunakan sebagai acuan maupun referensi untuk penelitian mendatang. Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah:

- A. Hasil penelitian ini secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian pada Hotel Sotis Kupang, artinya jika kualitas pelayanan yang ada semakin baik akan dapat meningkatkan keputusan pembelian dan sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka akan menyebabkan keputusan pembelian yang juga ikut menurun. Hasil ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2012), yang mengatakan bahwa kualitas pelayan berhubungan erat dengan suatu keputusan pembelian.

B. Hasil pengujian parsial variabel keyakinan konsumen terhadap keputusan pembelian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian pada Hotel Sotis Kupang, yang artinya Jika keyakinan konsumen meningkat maka keputusan pembelian akan meningkat dan juga sebaliknya. Hasil penelitian ini mendukung teori dari Nitisusastro, (2012) yang mengatakan bahwa untuk mencapai pada tahap keputusan pembelian maka konsumen akan memiliki keyakinan yang baik terhadap produk atau jasa yang akan dipilih.

5.1.2.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.

5.2.Saran

Berdasarkan uraian dari kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran dan implikasi dari penelitian ini sebagai berikut:

- A. Pada variabel kualitas pelayanan Hotel Sotis Kupang perlu lebih meningkatkan indikator seperti memberikan pelayanan yang handal sehingga kualitas pelayanan pada Hotel Sotis Kupang semakin baik dan meningkatkan keputusan pembelian.
- B. Pada variabel keyakinan konsumen Hotel Sotis Kupang harus tetap lebih memprioritaskan pelanggan dalam memberikan pelayanan agar lebih meningkatkan keyakinan konsumen.
- C. Pada variabel keputusan pembelian, Hotel Sotis Kupang perlu memberikan informasi dan penawaran yang sesuai dengan pelayanan yang ada sehingga konsumen memiliki keputusan pembelian yang lebih tinggi.