

BAB V

PENUTUP

4.7. Kesimpulan

Berdasarkan landasan teori dan disertai dengan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan Menginap di hotel Tunas Daud Kupang.
2. Harga berpengaruh positif terhadap keputusan Menginap pada Hotel Tunas Daud Kupang.
3. Lokasi berpengaruh terhadap keputusan Menginap pada Hotel Tunas Daud Kupang.

4.8. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dapat diambil dari penelitian skripsi ini memuat teori pendukung sebagai berikut:

Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis di mana variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dan mendukung teori yang disampaikan oleh (Indra Firdiyansyah 2017), kualitas layanan merupakan salah satu faktor konsumen untuk menentukan keputusan menginap. Dimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menginap sangat penting karena pada dasarnya layanan adalah suatu bentuk penilaian dari konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dan layanan yang diberikan perusahaan atau karyawan

kepada konsumen, semakin baik tingkat layanan yang di berikan oleh produsen, maka akan semakin tinggi pula penilaian konsumen terhadap kualitas layanan tersebut. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil penelitian tersebut dapat di simpukan bahwa Kualitas Pelayanan secara persial Berpengaruh Positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mrnginap pada Hotel Tunas Dauud kupang, hal ini menunjukan bahwa penelitian ini sejalan dan mendukung yang disampaikan oleh (Valerie Angela Karundeng 2021), menyatakan bahwa harga adalah sejumlah uang yang ditagikan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dan memiliki atau menggunakan suatu produk dan jasa, yaitu keterjangkauan harga adalah dapat melakukan analisis harga bersaing dan menetapkan kebijakan harga yang diperhitungkan, nilai yang diberikan kepada konsumen. Konsumen cenderung lebih memilih hotel dengan harga yang sesuai kualitasnya, dan harga juga sesuai manfaat harga produk atau layanan harus mencerminkan manfaat yang diterima oleh konsumen.

Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap konsumen pada Hotel Tunas Daud Kupang.

Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian sejalan dan mendukung teori

yang disampaikan oleh (Simanjuntak, 2019) dimana teori menyatakan bahwa lokasi adalah lokasi usaha merupakan keputusan penting bagi pelaku usaha yang perlu mengajak pelanggan datang ke lokasi untuk memenuhi kebutuhannya. Lokasi dalam layanan merupakan kombinasi keputusan lokasi dan saluran distribusi. Yaitu yang pertama akses adalah memastikan bahwa lokasi Hotel Tunas Daud mudah diakses oleh berbagai segmen konsumen. termasuk penjalan kaki, pengendara sepeda motor dan pengendara mobil, jalan menuju hotel tunas daud kupang harus muda ditemukan dan muda diakses. Yang kedua visibilitas memastikan bahwa dapat dilihat dengan jelas di sekitar hotel tunas daud kupang dengan baik sehingga konsumen dapat dengan mudah mencapai hotel tanpa mengalai hambatan. Yang ketiga tempat parkir yang luas memastikan konsumen hotel tunas daud kupang nyaman dan aman saat pelanggang berkunjung.

4.9.Implikasi Terapan

Berdasarkan kesimpulan dari hasil yang diperoleh maka saran yang ini dapat menjadi bahan masukan yaitu:

Bagi produsen Hotel Tunas Daud agar mempertahankan Kualitas Layanan yang ada khususnya pada indikator bukti fisik (*tangible*), karena berdasarkan hasil penelitian indikator kesesuaian harga dengan manfaat memiliki nilai indeks yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya agar semakin banyak konsumen yang akan Menginap Di Hotel Tunas Daud.

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya, agar melakukan penelitian lanjutan dengan menambahkan variable lainnya yang tidak diteliti oleh penulis sehingga dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan Menginap Contoh variabel yang harus di teliti lebih lanjut yaitu seperti promosi agar dapat mengetahui bagaimana Hotel Tunas Daud Kupang mempromosikan jenis kamar apa saja yang ada di Hotel Tunas Daud Kupang sehingga dapat membuat pelanggan lebih memilih menginap di Hotel Tunas Daud Kupang dibandingkan Hotel lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibahas pada bagian-bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Pihak Hotel Tunas Daud Kota Kupang

Dari hasil penelitian ini pada jawaban responden terhadap masing-masing indikator dari 4 variabel berada dalam kategori tinggi, maka peneliti dapat simpulkan bahwa Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi Berpengaruh Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Tunas Daud Kota Kupang. Untuk pihak Hotel Tunas Daud dalam upaya meningkatkan Kualitas Layanan, agar selalu konsisten pada pelayanan yang baik serta kualitas produk yang baik kemudian konsisten pula pada membangun dan menumbuhkan rasa percaya terhadap Hotel dalam hal terpenuhinya kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan. Kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan sangat mempengaruhi Keputusan Menginap apabila pelanggan merasa puas dan percaya penuh terhadap Hotel Tunas Daud maka pelanggan juga akan menjadi setia dan Menginap Di Hotel.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya ini, dapat meneliti lebih lanjut pada variabel Kualitas Layanan dengan menambah variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap keputusan menginap. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel yang sama pada bidang lainnya.