

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian jasa akomodasi di Rhapsodic Stay Apartemen. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Rhapsodic Stay Apartemen menurut konsumen tergolong baik jika dibandingkan dengan akomodasi lain di Kota Bandung. Hal ini dikarenakan karyawan Rhapsodic Stay Apartemen sudah memiliki keandalan, daya tanggap dan empati yang baik dalam melayani tamu. Hal tersebut dirasakan baik sehingga tamu konsumen Rhapsodic Stay Apartemen merasakan pengalaman kualitas pelayanan yang terbaik. Karena itu Rhapsodic Stay Apartemen selalu mengutamakan pelayanan demi kenyamanan konsumennya.
2. *Store Atmosphere* Rhapsodic Stay Apartemen tergolong baik menurut penilaian tamu Rhapsodic Stay Apartemen. Tamu menilai bahwa fasilitas eksterior, interior dan benda fisik yang terdapat dalam Rhapsodic Stay Apartemen sudah sesuai dengan keinginan tamu Rhapsodic Stay Apartemen. Dengan desain interior dan eksterior yang terbaru juga dengan kelengkapan benda fisik menambah kenyamanan konsumen dalam menggunakan akomodasi di Rhapsodic Stay Apartemen
3. Keputusan pembelian konsumen Rhapsodic Stay Apartemen tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari pengenalan kebutuhan tamu, pencarian informasi mengenai Jasa Akomodasi Rhapsodic Stay Apartemen dan keputusan pembelian baik waktu, tempat dan metode pembayaran sudah baik dan flexible. Hal tersebut dikarenakan kemajuan teknologi dalam pencarian informasi, sampai metode pembayaran dapat dilakukan secara langsung menggunakan telepon pintar.

4. Hasil penelitian dan pembahasan statistik diperoleh bawah variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh kuat terhadap keputusan pembelian konsumen di Rhapsodic Stay Apartemen.
5. Hasil penelitian dan pembahasan statistik diperoleh bawah *store atmosphere* memiliki pengaruh rendah tapi pasti terhadap keputusan pembelian konsumen di Rhapsodic Stay Apartemen.
6. Terjadi keterkaitan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel *store atmosphere* terhadap variabel keputusan pembelian. Hasil penelitian dan pembahasan statistik variabel kualitas pelayanan yang lebih berpengaruh kuat terhadap keputusan pembelian, sedangkan variabel *store atmosphere* memiliki presentasi yang lebih rendah tetapi akan berpengaruh perlahan untuk jangka waktu yang panjang terhadap keputusan pembelian jasa Rhapsodis Stay Apartemen.

5.2 Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi manajemen dan akademis diharapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang. Adapun saran tersebut untuk manajemen adalah:

1. Memberikan pelatihan *Service Excellent* bagi karyawan Rhapsodic Stay Apartemen sehingga dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik bagi konsumen Rhasodic Stay Apartemen
2. Melakukan renovasi berkala sesuai dengan tren interior yang digemari konsumen. Untuk itu Rhapsodic Stay Apartemen harus mempunyai referensi desain terbaru, agar tetap disukai konsumen
3. Melaporkan pada pihak manajemen jika ada bau tidak sedap di sekitar akomodasi yang berasal dari luar ruangan. Juga memberi pewangi penangkal bau tidak sedap di area pintu masuk dan jendela akomodasi Rhapsodic Stay Apartemen.

Adapun saran untuk akademis adalah:

1. Menggunakan variabel Kualitas Pelayanan dalam menentukan Keputusan Pembelian Konsumen karena pengaruh yang kuat di dalam hasil penelitian dan pembahasan statistik.
2. Menggunakan variabel *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan secara bersama karena terjadi keterkaitan yang kuat sesuai dalam hasil penelitian dan pembahasan statistik.
3. Peningkatan variabel *Store Atmosphere* harus disertai dengan peningkatan Kualitas Pelayanan karena pengaruh langsung yang lebih rendah dari pengaruh tidak langsung variabel tersebut.

