

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan serangkaian penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut;

1. Variabel kualitas pelayanan, harga dan *trust* berpengaruh sebesar 65,9% terhadap keputusan pengguna jasa Miwiti Hospitality. Hal ini berdasarkan uji Koefisien Determinasi pada table 4.6, yang diketahui bahwa skor R square sebesar 0,659. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan *trust* dapat mempengaruhi sebesar 65,9% terhadap keputusan penggunaan jasa Miwiti Hospitality, sedangkan sisanya 34,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.
2. Ketiga Variabel; kualitas pelayanan, harga dan *trust* terbukti berpengaruh secara bersama- sama atau simultan untuk mempengaruhi keputusan clien untuk menggunakan jasa Miwiti Hospitality dibuktikan dengan nilai $29,658 > 2,80$ dan skor *sig* $0,000 < 0,05$.
3. Variabel *trust* merupakan variabel paling dominan yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa Miwiti Hospitality dengan nilai beta sebesar 0,614 dan t hitung sebesar 5,327. *Trust* konsumen berpengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan konsumen, yang artinya meskipun kualitas layanan jasa dari Miwiti baik, ditambah juga dengan harga yang kompetitif, tetapi saat

kepercayaan konsumen kepada Miwiti sudah hilang atau rusak, akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa Miwiti.

B. Saran

Berdasar atas kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan saran kepada Miwiti Hospitality berupa;

1. Management Miwiti Hospitality harus menjaga kualitas layanan kepada konsumen, mengembangkan website Miwiti Hospitality dan *responsive* dalam menanggapi *chat client*.
2. Mempertahankan kesesuaian harga kepada *client* karena konsistensi tersebut dapat membuat *client* merekomendasikan Miwiti Hospitality kepada rekan-rekan *client* yang hendak membangun usaha.
3. *Trust* berpengaruh parsial terhadap keputusan konsumen, yang artinya meskipun kualitas layanan jasa dari Miwiti baik, ditambah juga dengan harga yang kompetitif, tetapi apabila kepercayaan konsumen kepada Miwiti sudah hilang atau rusak, maka akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa Miwiti.
4. Miwiti Hospitality perlu menjaga relasi baik dengan restoran yang sudah menggunakan jasa Miwiti Hospitality , ataupun menjaga nama baik perusahaan di calon *client* yang akan dituju. Menjaga *trust* yang dimiliki oleh *client* dapat membuka peluang Miwiti Hospitality untuk menjadi Manajemen Konsultan di luar Kota Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, dkk (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotelm Baliem Pilamo di Wamena*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/9771> (diakses pada tanggal 26 Januari 2022)
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Yogyakarta: Badan Penerbit BPF
- Hermawan, H. (2018). *Metode Kuantitatif Untuk Riset Bidang Kepariwisata*. Yogyakarta : Open Sciene Framework
- Herry, W. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT. XYZ Palembang, Forum Bisnis Dan Kewirausahaan. *Jurnal Ilmiah STIE MDP Hal - 1 Vol. 1 No. 1 September 2011*.
- Karyono, H. (1997). *Kepariwisata*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas. Jakarta : PT. Indeks
- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. PT Gelora Aksara Pratama. Jakarta : Erlangga
- _____. (2016). *Marketing Management 15 ed*. Prentice Hall.
- Kotler, P., dan Armstrong, G., (2016), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta: Erlangga
- _____. (2018). *Principles of Marketing 17th ed*. London : Pearson Education.
- Kustini & Ika, L. (2011). *Experiential marketing, emotional branding, and brand trust and their effect on loyalty on Honda motorcycle product*. Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura, Vol. 14.
- Langton, N., & Robbin, S., (2016). *Organizational Behaviour*. Seventh Canadian Edition.
- Malau, H., (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Mursyidah. *Pendidikan Berbasis Kesetaraan dan Keadilan Gender*. Jurnal Muwâzâh, Vol. 5, No. 2, Desember 2013

- Nurlina, dkk (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa*. Jurnal Samudra Ekonomika Vol. 3, No. 1
- Parasuraman, Zethaml, dan Berry. (1990). *Delivery Quality Service*. New York : Free Press
- Polla, F. C., Mananeke, L., & Taroreh, R. N. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Indomaret Manado Unit Jalan Sea. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 6(4), 3068–3077. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.212>
- Pramono (2011). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Air Mineral Aqua. Hal i. Universitas Diponegoro. Semarang. http://journal.usm.ac.id/elib/USM_72f2PDF01-18.pdf akses 27 Januari 2022
- Ratih, H., (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Rizan, M. (2012). *Pengaruh brand image dan brand trust terhadap brand loyalty Teh Botol Sosro* Jurnal. Jakarta Timur: Universitas Negeri Jakarta.
- Santoso, S. (2002). *SPSS Versi 11.5 Cetakan Kedua*. Jakarta : Gramedia
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*, Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- _____, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- _____, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : IKAPI
- Sunaryo, B., (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya Indonesia*, Yogyakarta : Gava Media
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Sonhadi, I., (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Konsumen untuk Menyewa Mobil pada Rental Abi di Lumajang..* YPPS STIE Widya Gama Lumajang: Lumajang.
- Tjiptono, F., (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* Yogyakarta : Andi Offset
- _____ (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. <https://www.hukumonline.com> ,u diakses pada 29 Januari 2022
- Yoeti, O. A., (2008). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*, Cetakan Kedua. PT Pradnya Paramita
- <https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jse/article/view/1292/1038> (diakses pada tanggal 26 Januari 2022)
- <https://idmanajemen.com/konsultan-manajemen/> [√](https://idmanajemen.com/konsultan-manajemen/) [Konsultan Manajemen: Tugas, Skill dan Gajinya \(idmanajemen.com\)](https://idmanajemen.com/konsultan-manajemen/)
- <https://core.ac.uk/download/pdf/327251965.pdf> “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa.” Jurnal Samudra Ekonomika, Vol. 3, April 2019 (Diakses pada 28 Maret 2022)
- <https://adoc.pub/pengaruh-kualitas-pelayanan-promosi-dan-lokasi-terhadap-kepu.html> “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo di Wamena”Jurnal EMBA Vol. 3 September 2015 (Diakses pada 28 Maret 2022)
- http://ojs.upj.ac.id/index.php/journal_widya/article/view/24/25 “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek” Jurnal Widyakala Volume 3 Maret 2016 (Diakses pada 20 Agustus 2022)
- <https://m.kumparan.com/amp/pandangan-jogja/ada-3-000-kedai-kopi-di-seluruh-yogya-terpadat-di-indonesia-1ympBAIgdYG> (diakses pada 26 Agustus 2022)
- <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/256/170> “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian” Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo Vol. IX, 2022.

LAMPIRAN

Lampiran Surat Ijin Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 676/Q.AMPTA/VIII/2022
Lampiran : 1 bendel
Hal : Permohonan Penelitian

29 Agustus 2022

Yth. Pimpinan Jasa Management Consultant Food And Beverages Miwiti
Hospitality
Jalan A.M Sangaji No. 16-18, Cokrodiningratan, Kecamatan Jetis
Kota Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Jasa Management dan Consultant Food And Beverages Miwiti Hospitality selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 01 September 2022 sampai dengan tanggal 30 September 2022, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan Pariwisata :

Nama Mahasiswa : Putri Oscar Christie Lis yana
No. Induk Mahasiswa : 518100879
Semester : IX

Besar harapan kami bahwa Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian, sehingga dapat menyusun laporan penelitian yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Trust, dan Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Management Consultant Food And Beverages (Studi Kasus di Miwiti Hospitality). (proposal penelitian terlampir).

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,

Drs. Pihlatno, M.M.

Nomor : 676/Q.AMPTA/VIII/2022
Lampiran : 1 bendel
Hal : Permohonan Penelitian

29 Agustus 2022

Yth. Pimpinan Jasa Management Consultant Food And Beverages Miwiti
Hospitality
Jalan A.M Sangaji No. 16-18, Cokrodiningratan, Kecamatan Jetis
Kota Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Jasa Management dan Consultant Food And Beverages Miwiti Hospitality selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 01 September 2022 sampai dengan tanggal 30 September 2022, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan Pariwisata :

Nama Mahasiswa : Putri Oscar Christie Lisiana
No. Induk Mahasiswa : 518100879
Semester : IX

Besar harapan kami bahwa Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian, sehingga dapat menyusun laporan penelitian yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Trust, dan Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Management Consultant Food And Beverages (Studi Kasus di Miwiti Hospitality). (proposal penelitian terlampir).

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,

Ketua

Drs. H. Ratno, M.M.

Lampiran Foto Bersama Founder dan Tim Manajemen Miwiti Hospitality



Lampiran Google Form yang Dibagikan kepada Responden

Kuesioner " PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN *TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA MANAGEMENT CONSULTANT FOOD AND BEVERAGES"

 clisyana@gmail.com (not shared) [Switch accounts](#) 

Nama Responden

Your answer _____



Nama Restoran Responden

Your answer _____

Lampiran Jumlah Responden Kuesioner

The screenshot displays a survey tool interface. At the top, there are navigation tabs for 'Questions', 'Responses' (highlighted with a purple circle and the number '50'), and 'Settings'. To the right of these tabs are two icons: a speech bubble and an eye. Below the navigation is a header area with '50 responses' on the left, a green plus icon and a vertical ellipsis on the right, and a toggle switch labeled 'Accepting responses' which is currently turned on. Below the header are three tabs: 'Summary' (underlined), 'Question', and 'Individual'. The main content area is titled 'Nama Responden' and shows a list of 50 responses. The first six names are visible: Tono Argulo, Crisna davidson, Brian satlavan, Aan febrianto, Rohmat, and Jagad mahardika. A vertical scrollbar is on the right side of the list.

Questions Responses **50** Settings

50 responses  

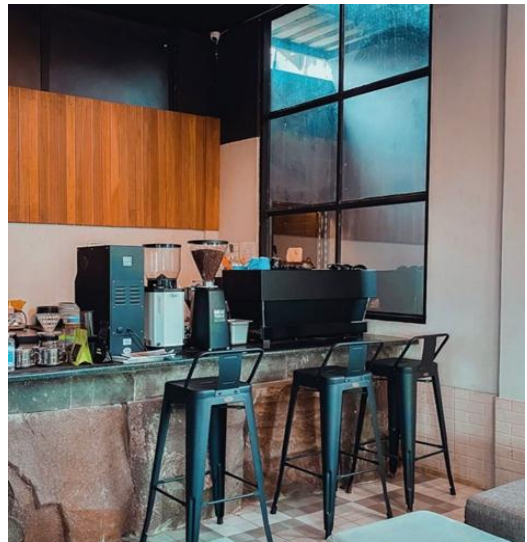
Accepting responses

Summary Question Individual

Nama Responden
50 responses

Tono Argulo
Crisna davidson
Brian satlavan
Aan febrianto
Rohmat
Jagad mahardika

Lampiran Beberapa Coffeeshop Responden yang Peneliti Datangi



C. Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Tangibles</i>					
1.	Kerapihan penampilan tenaga konsultan di Miwiti Hospitality				
2.	Alamat Kantor Miwiti Hospitality jelas.				
3.	Website Miwiti Hospitality jelas.				
<i>Emphaty</i>					
1.	Perhatian tenaga konsultan Miwiti Hospitality dalam memahami kebutuhan klien				
2.	Kepekaan tenaga konsultan Miwiti Hospitality dalam memberikan tawaran fasilitas sesuai dengan kebutuhan klien				
3.	Miwiti Hospitality selalu mengedepankan kepentingan klien				
<i>Reliability</i>					
1.	Ketepatan memberikan informasi				
2.	Kemampuan tenaga konsultan Miwiti Hospitality berkomunikasi yang baik.				
<i>Responsiveness</i>					
1.	Kesigapan menangani keinginan klien				
2.	Kesigapan customer service dalam menjawab setiap pertanyaan klien				
3.	Kesigapan pihak Miwiti Hospitality dalam menjadwalkan agenda pertemuan dengan klien				
<i>Assurance</i>					
1.	Pengetahuan tenaga konsultan tentang produk dan fasilitas yang ditawarkan.				
2.	Tenaga konsultan ramah dalam melayani				
3.	Konsultan mengetahui detail produk yang ditawarkan				

D. Harga (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Kesesuaian Harga</i>					
1.	Harga yang ditawarkan oleh Miwiti Hospitality sesuai dengan kinerja				
2.	Dengan berbagai macam pilihan harga dan fasilitas, saya merasa cukup <i>worth it</i>				
<i>Harga Kompetitif</i>					
1.	Harga yang ditawarkan oleh Miwiti Hospitality cukup terjangkau dibandingkan dengan Manajemen Konsultan yang lainnya				
2.	Dengan harga-harga yang ditawarkan oleh Miwiti Hospitality, fasilitas yang didapatkan cukup memuaskan.				
<i>Keterjangkauan Harga dari Klien</i>					
1.	Saya mampu membayar jasa Miwiti Hospitality demi mendapatkan fasilitas layanan konsultasi lebih lengkap.				
2.	Saya merasa Miwiti Hospitality ini memiliki jangkauan cukup luas untuk para pembisnis awalan dalam segi harga.				

E. Trust (X3)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Kenyamanan</i>					
1.	Saya percaya bahwa Miwiti Hospitality selaku Manajemen Konsultan F&B memberikan kenyamanan dalam kinerjanya				
2.	Konsultan menjaga privasi klien				
3.	Konsultan mampu mengakomodir ide-ide konsep restoran yang akan di bangun oleh klien				
4.	Konsultan memiliki kontrak yang fleksibel dengan klien				

<i>Kepuasan</i>					
1.	Saya percaya bahwa Miwiti Hospitality selaku Manajemen Konsultan F&B memberikan kepuasan dalam kinerjanya				
2.	Saya percaya bahwa Miwiti Hospitality selalu meng <i>upgrade</i> pelayanan yang diberikan.				
<i>Tanggung Jawab</i>					
1.	Saya percaya bahwa Miwiti Hospitality selaku Manajemen Konsultan F&B memenuhi tanggung jawabnya terhadap pelanggan.				
2.	Miwiti Hospitality memberikan bukti tertulis untuk persetujuan kerjasama antar kedua belah pihak (Pihak Miwiti Hospitality dan Pihak Klien.)				

F. Keputusan menggunakan Jasa Miwiti Hospitality (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Pengenalan Masalah</i>					
1.	Saya memutuskan menggunakan jasa Miwiti Hospitality karena sesuai dengan kebutuhan bisnis saya.				
2.	Saya memutuskan menggunakan jasa Miwiti Hospitality karena saya tidak paham dengan system manajemen sebuah restoran				
3.	Saya memutuskan menggunakan jasa Miwiti Hospitality karena ingin menguatkan segmen pasar dan meningkatkan manajemen serta pelayanan dari bisnis restoran saya.				
<i>Pencarian Informasi</i>					
1.	Sebelum saya memutuskan untuk menggunakan jasa Miwiti Hospitality, saya mencari informasi terlebih dahulu tentang Miwiti Hospitality dari media sosial dan rekan bisnis saya.				
2.	Sebelum saya memutuskan untuk menggunakan jasa Miwiti Hospitality, saya mencoba untuk menghubungi dan bertemu dengan pihak Miwiti Hospitality.				

<i>Evaluasi Alternatif</i>				
1.	Saya memutuskan untuk menggunakan jasa Miwiti Hospitality karena banyak testimoni positif dari klien-klien lain			
2.	Saya memutuskan untuk menggunakan jasa Miwiti Hospitality karena harga lebih baik daripada jasa Manajemen Konsultan lainnya yang saya tahu.			
3.	Saya memutuskan untuk menggunakan jasa Miwiti Hospitality karena pelayanan lebih baik daripada jasa Manajemen Konsultan lainnya yang saya tahu.			
4.	Saya memutuskan untuk menggunakan jasa Miwiti Hospitality karena sudah dikenal di kalangan rekan-rekan bisnis dibandingkan dengan Manajemen Konsultan lainnya.			
<i>Pengambilan Keputusan</i>				
1.	Saya memutuskan untuk menggunakan jasa Miwiti Hospitality karena kemudahan menjalin komunikasi dengan tim konsultan Miwiti Hospitality.			
2.	Saya memutuskan untuk menggunakan jasa Miwiti Hospitality karena harga dan fasilitas yang ditawarkan sangat sesuai dengan <i>budget</i> dan kebutuhan saya			
3.	Saya memutuskan untuk menggunakan jasa Miwiti Hospitality karena melihat relasi dan klien Miwiti Hospitality merupakan orang-orang pembisnis dan investor cukup terkenal.			