

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data, maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan pada minat beli konsumen di Trans Studio Bandung. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan *word of mouth* terhadap minat beli. Sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saidani dan Arifin (2012).
2. *Word of mouth* memiliki pengaruh positif terhadap minat beli konsumen di Trans Studio Bandung. Sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Khan, Ramzan, Shoaib dan Mohyuddi (2015).
3. Kualitas pelayanan dan *word of mouth* juga memiliki pengaruh secara simultan terhadap minat beli konsumen di Trans Studio Bandung. Hal ini ditunjukkan berdasarkan uji hipotesis (uji F) pada bab 4 dimana nilai signifikan lebih kecil daripada 0.05.

#### 5.2 Implikasi Manajerial

Trans Studio Bandung perlu memperhatikan pernyataan ke-9 yaitu mengenai karyawan di Trans Studio Bandung memahami kesulitan yang saya hadapi”. Hal ini dikarenakan nilai rata-rata pernyataan tersebut lebih rendah dibandingkan pernyataan lainnya dalam mengukur kualitas pelayanan. Maka dapat dikatakan bahwa karyawan di Trans Studio Bandung kurang dalam memberikan *emphaty* kepada konsumen Trans Studio

Bandung. Oleh karena itu Trans Studio Bandung perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan kesulitan yang dihadapi oleh konsumen.

Selain kualitas pelayanan, *word of mouth* juga berpengaruh terhadap minat beli konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahendrayasa, Kumadji dan Abdillah (2014), yang menyatakan bahwa *word of mouth* berpengaruh terhadap minat beli konsumen. Trans Studio Bandung perlu memperhatikan pernyataan ke 14 yaitu mengenai “Saya sering membicarakan Trans Studio Bandung kepada orang lain”. Hal ini dikarenakan pernyataan tersebut lebih rendah dibandingkan pernyataan lainnya dalam mengukur *word of mouth*. Trans Studio Bandung harus berusaha membuat para konsumen agar mau membicarakan Trans Studio Bandung kepada orang lain. Dengan banyaknya konsumen yang membicarakan Trans Studio Bandung kepada orang lain tentu akan menimbulkan minat beli pada konsumen lainnya. Memberikan sesuatu yang menarik tentunya akan membuat konsumen mau membicarakan Trans Studio Bandung kepada rekan mereka

### 5.3 Saran Penelitian Mendatang

Dari hasil analisa dan pembahasan diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan kepada Trans Studio Bandung adalah sebagai berikut:

1. Trans Studio Bandung harus fokus pada kualitas pelayanan karena memiliki pengaruh yang paling besar terhadap minat beli konsumen di Trans Studio Bandung. Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan di Trans Studio Bandung dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki kualitas dari karyawan Trans Studio Bandung terkait dengan seluruh informasi di Trans Studio Bandung. Hal ini dikarenakan karyawan Trans Studio Bandung dinilai tidak memahami kesulitan yang konsumen hadapi. Oleh karena itu lebih baik sebelum melakukan operasional bisnis, dilakukan *meeting* koordinasi kepada seluruh

karyawan Trans Studio Bandung, sehingga seluruh karyawan dapat mengetahui informasi terkait dengan pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen.

2. *Word of mouth* juga harus ditingkatkan karena memiliki pengaruh terhadap minat beli konsumen di Trans Studio Bandung. Para konsumen Trans Studio Bandung kurang sering membicarakan Trans Studio Bandung kepada orang lain. Hal inilah yang perlu diperhatikan oleh Trans Studio Bandung agar mampu menciptakan *word of mouth* pada konsumen. Salah satu cara yang dapat diberikan Trans Studio Bandung untuk meningkatkan keinginan konsumen agar mau membicarakan Trans Studio Bandung adalah dengan memberikan tema yang unik atau berbeda setiap harinya. Tindakan ini perlu dilakukan untuk membuat konsumen tertarik agar mau membicarakan Trans Studio Bandung kepada rekan, teman dan keluarga mereka. Dengan tema yang unik, Trans Studio Bandung dapat menekankan karyawan mereka agar menggunakan pakaian sesuai tema yang ditetapkan.