

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini menguji hubungan beberapa variabel-variabel yang saling mempengaruhi seperti kualitas *website* hotel, tanggapan pelanggan, kepuasan pelanggan, dan minat pembelian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

- a. Kualitas *website* hotel memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap tanggapan pelanggan, oleh sebab itu, kualitas *website* hotel tidak terlalu penting bagi seorang pelanggan dalam menilai suatu barang / jasa.
- b. Tanggapan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dimana penilaian yang baik dalam pelanggan dapat turut serta meningkatkan perasaan puas kepada pelanggan tersebut dalam menentukan sikap dan suatu aktivitas transaksi.
- c. Tanggapan pelanggan memiliki pengaruh negatif terhadap minat pembelian. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap minat pembelian dan tanggapan pelanggan tidak memiliki nilai signifikan yang besar terhadap variabel tersebut.
- d. Kepuasan pelanggan memiliki nilai signifikan negatif terhadap minat pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan tidak berpengaruh dalam penentuan serta minat pembelian dalam seorang pelanggan untuk melakukan transaksi beli suatu barang/jasa.

5.2 Keterbatasan

Dalam penelitian ini, penulis menemukan beberapa keterbatasan dalam melakukan pengujian ini sehingga didapatkan tergolong kurang mampu dalam mewakili penilaian kota Batam secara keseluruhan. Adapun target yang digunakan penulis sangat terbatas yaitu penduduk lokal yang berada di kota Batam.

Target tersebut juga semakin dibatasi dikarenakan cara pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu hanya dengan penyebaran *link* tautan ke *platform* media sosial berupa Facebook dan Instagram sehingga pengguna *website* hotel yang tidak

memiliki akun media sosial tersebut tidak ikut serta dalam pengambilan data ini.

Pada penelitian ini terdapat juga banyak pertanyaan yang tidak valid khususnya pada bagian kualitas *website* hotel serta beberapa variabel yang memiliki nilai yang

kurang reliabel sehingga menjadikan penelitian ini memiliki batasan dengan jumlah yang lumayan banyak juga.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian serta keterbatasan yang dihadapi penulis saat melakukan pengujian variabel ini, diharapkan penelitian kedepannya dapat melakukan beberapa hal ini, guna memperjelas serta lebih menyempurnakan jenis

penelitian ini, seperti melakukan penelitian di kota besar lainnya, dan menjangkau wilayah yang lebih luas, sehingga data yang didapatkan akan menjadi lebih akurat dan mewakili penilaian orang banyak secara keseluruhan, serta memperhatikan

pertanyaan yang kurang valid sehingga dapat membantu dalam memperoleh data akurat terhadap variabel yang diuji. Metode pengambilan data juga diharapkan dapat menjangkau ke lebih banyak cara serta wilayah dan tidak hanya dengan

platform media sosial sehingga pelanggan yang tidak memiliki akun media sosial dapat ikut serta memberikan tanggapan mereka terhadap penelitian ini.

