

BAB 5

PENUTUP

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran hak cipta akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



1. Simpulan

Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang sesuai dengan hipotesis dengan menggunakan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut :

Reputasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap tamu Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta.

Electronic Word Of Mouth (X2) tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap tamu Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta

Harga (X3) tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap tamu Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta.

Kualitas pelayanan (X4) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap tamu Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dihasilkan, terdapat beberapa saran yang diberikan, yaitu sebagai berikut :

1. Blue Sky Hotel Petamburan diharapkan tetap menjaga nama baiknya dengan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin, menjaga kualitas produk dan melakukan promosi supaya bisa lebih terkenal dengan mempromosikan produk dan promo yang berlangsung pada media sosial dan *website* hotel.

2. Memberikan pelatihan kepada karyawan hotel oleh *training and development specialist* mengenai cara memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada tamu seperti cara menyambut tamu, menjelaskan kebijakan hotel, memberikan informasi seputar hotel, cara mengantar kebutuhan tamu, dan lain-lain supaya tamu puas dan dapat memberikan komentar positif terhadap hotel. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap perkembangan hotel kedepannya.





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, E. (2017). Analisis Penetapan Harga Bensin Eceran Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Pedagang bensin Eceran di Desa Tanjung baru Kecamatan Merbau Mataram Lampung Selatan). *Undergraduate thesis*, UIN Raden Intan Lampung.

Aeni, N., N. F. Hermiati., dan T. A. Oktavani. (2022). Pengaruh Promosi Media Sosial, Harga, dan EWOM terhadap Minat Beli Skincare Ms Glow. *Jurnal Pemasaran*. 5(3). P270-281

Agustina, E. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar. *Jurnal Manajemen*. 5(1)

Aisyah, R. S., dan M. Tuti. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan di Restoran Joe's Grill Swiss Bell-Hotel Mangga Besar. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 25(2)

Amelia, R. I. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, dan kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Market Place Shopee (Studi Kasus Kecamatan Cempaka Putih). *Skripsi thesis*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

Appasal, D. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi kasus pada *great store clothing* Samarinda). *Ejournal Manajemen Bisnis*. 5(3). P815-826

Beyhaki, B., Z. Arifin., dan E. Yulianto. (2017). Pengaruh Atribut Produk terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Pemblian Daihatsu Xenia Periode Januari-Desember 2014 pada PT Daihatsu Jolo Abadi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 51(2). P93-99



Cynthia, D., H. Hermawan., dan A. Izzuddin. (2022). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*. 9(1).

Daulay, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Surabaya JL. Dr. Mansyur Medan). *Skripsi(S1)*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Deisy, M., J. Lapien., dan Y. Mandagie. (2018). Analisis Citra Merek, Harga Produk dan Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung pada Seluruh Gerai-Gerai Seluler di IT Center Manado. *Jurnal EMBA*. 6(4) P2288-2297.

Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*. 5(2). P99-109

Eriza, Z. N. (2017). Peran Mediasi Citra Merek dan Persepsi Risiko Pada Hubungan Antara *Electronic Word of Mouth* (EWOM) dan Minat Beli (Studi Pada Konsumen Kosmetik E-Commerce di Solo Raya). *Komuniti*. 9(1).

Febriasari, P. (2017). Pengaruh Traditional *Word Of Mouth* dan *Electronic Word of Mouth* di Internet Terhadap Proses Keputusan Pembelian Laptop Merek Acer Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak. *Jurnal Manajemen Update*. 3(4).

Ferdinand, A. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Universitas Diponegoro, Semarang

Gunora, R. T., dan T. Putra. (2019). Pengaruh *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Daima Padang. *Jurnal Pendidikan dan Keluarga*. 11(2). P65-73

Harah, I., dan S. Amalia. (2018). *Alat dan Analisis Data: Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*. Andi Offset, Yogyakarta

Hoza, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

_____. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Junarsi, C. M., J. A. F. Kalangi., dan L. F. Tamengkel. (2021). Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Pelita Jaya Buyungon Amurang. *E-journal Productivity*. 2(1).

Herwin., dan F. Abadi. (2018). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Reputasi Vendor terhadap Keputusan Pembelian secara Online dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Antara. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 3(3). P353-364

Iryantoro, L. (2021). Hubungan Harga dengan Keputusan Pembelian Aki pada toko Rn Accu di Punggur, Lampung Tengah. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*. 1(2)

Ismagilova, E., Y. K. Dwivedi., E. Slade., dan M. D. Williams. (2017). *Electronic Word of Mouth (EWOM) in the Marketing Context (A State of the Art Analysis and Future Directions)*. Springer Briefs in Business. P20-21



Khumairo, K., N. Lukiana., dan K. T. Kasim. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Kapal Api Di Lumajang. *Progress Conference*. 1(1).

Kotler, P., dan K. L. Keller. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education, Inc.

_____. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1 & 2. PT. Indeks, Jakarta.

Krisdayanto, I., A. T. Haryono., dan E. Gagah. (2018). Analisis Pengaruh harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di I Cafe Line Putra Net Bandungan. *Jurnal of Management*. 4(4)

Kumbara, V. B. (2021). Determinasi Nilai Pelanggan dan Keputusan Pembelian: Analisis Kualitas Produk, Desain Produk dan Endorse. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. 2(5). P604-630

Maalew, G. A., L. L. Mananeke., dan H. N. Tawas. (2016). Analisis Pengaruh Reputasi Merek, Kualitas Layanan, Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Nasabah Taplus Anak PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK Kantor Cabang Utama Manado). *Jurnal EMBA*. 4(3).P531-544.

Muthia, H. (2020). Pengaruh Iklan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus pada CV Cemilan Kunik Garut. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 7(2). P29-37

Mulyana, M. (2019). Strategi Penetapan Harga. *Ekma 4216 Menejemen Pemasaran*. P43-51

Nasution, M. A. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Alat Kesehatan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada PT. Dyza Sejahtera Meda. *Jurnal Warta Edisi* : 59.

Prianto, J., dan R. Wulansari. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Kristal Jakarta. *Jurnal Ilmiah Feasible Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi*. 3(1)

Putra, G. P., Z. Arifin., dan Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Angkatan 2013 dan 2014 Universitas Brawijaya yang Melakukan Pembelian Paket Data Kampus). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 48(1)

Putra, T. R., dan I. Hidayat (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap di Hotel Maumu Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 7(3).





Putranto, A. T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pad PT Printex Jaya sembada di Serpong Tangerang. *Jurnal Pemasaran, Keuangan, & Sumber Daya Manusia*. 2(1)

Ramadani, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Handphone. *IQTISHADequity*. 1(2).

ari, N., M. Saputra., dan J. Husein. (2017). Pengaruh *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Online Bukalapak.com. *Jurnal Manajemen Magister*. 3(1).

hahnaz, N. B. F., dan W. Wahyono. (2016). Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen di Toko Online. *Management Analysis Journal*. 5(5)

hombing, I. H. H., N. P. S. Putri., dan P. D. S. Pitanatri. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menginap Wisatawan Nusantara. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*. 7(1)

ilden, S. (2018). *Penelitian Sosial untuk Penelitian Skripsi dan Tesis*. In Media, Bogor

inunata, I., dan B. A. Wahyudi. (2018). Pengaruh EWOM (Electronic-Word-of-Mouth) Terhadap Keputusan Pembelian di Agoda.com. *Jurnal Hospitality dan Manajemen jasa*. 6(1)

olmun., A. A. R. Fernanden., dan Nurjannah. 2017. *Metode Statistika Multivariat: Pemodelan Persamaan Struktural Pendekatan WarpPLS*. UB Press, Malang

uarsa, S. H. (2020). Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (EWOM) Pada Online Travel Agent (OTA) Traveloka Terhadap Keputusan Menginap di Topas Galeria Hotel Bandung. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 7(1). P50-56

Subagiyo, R. (2017). *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*. Alim's Publishing, Jakarta

Sugiharto, N. A., dan N. Nurhayati (2021). Pengaruh Reputasi dan Online Customer Review Terhadap Proses Keputusan Pemblian Konsumen (Survey Pengunjung Tokopedia). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*. 11(2).

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung

_____. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung

Sumarsid., dan A. B. Paryanti. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*. 12(1). P70-83

Suprpto, R. E. Hari. (2021). Pernyataan Konsumen Lewat Internet (EWOM), Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*. 17(1). P72-82

Thompson, A. A., Peteraf, M. A., Gamble, John. E., and Strickland III, A. J. (2016). *Crafting and Executing Strategy: The Quest For Competitive Advantage, Concepts and Readings*. New York: McGraw-Hill Education

Jakrattadja, A. T. N., dan D. Harjanti (2018). Pengaruh Reputasi dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Produk Kosmetik di Instagram. *Agora*. 7(1), 1-7.

Jiptono, F., dan G. Chandra. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3*. ANDI Yogyakarta, Bandung

Wandhana, H. W., Z Wahab., M. S. Shihab., dan Yuliani. (2021). Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (EWOM) Dan Celebrity Endorsement Terhadap Minat Beli Konsumen Pada E-Commerce Zalora dengan Brand Image Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. 12(XII)

Wijaya, I. G. N. S., N. W. C. A. Pratami., N. N. Muryatini., dan I. G. D. Yasa. (2022). Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* (EWOM), Persepsi Risiko, Kepercayaan Pelanggan, dan Keputusan Pembelian E-Commerce Tokopedia. *E-Jurnal Manajemen*. 11(1).

Wulandari, A., dan Rasipan. (2017). Peran Reputasi dalam Membangun Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 14(2)

Wulandra, S. T., dan R. Haryati. (2020). Pengaruh Reputasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Rio Mini Market di Lubuk Basung Kabupaten Agam. *Jurnal Matua*. 2(4). P295-306.



<https://economy.okezone.com/read/2017/11/13/470/1813311/berkembang-pesat-pengusaha-perhotelan-tidak-ada-yang-bisa-lawan-kita>. Diunduh Minggu, 28 Agustus 2022, pukul 21.30

<https://statistik.Jakarta.go.id/tingkat-penghunian-kamar-hotel-selama-pandemi-hingga-januari-2022/>. Diunduh 28 Agustus 2022, pukul 22.15

<https://www.kemenparekraf.go.id/statistik-wisatawan-mancanegara/Statistik-Kunjungan-Wisatawan-Mancanegara-2020>. Diunduh 11 Oktober 2022, Pukul 20.45

<http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/04/tabel-t.pdf>. Diunduh 18 November 2022, Pukul 23.32

http://prima.lecturer.pens.ac.id/Pasca/tabel_r.pdf. Diunduh 13 November 2022, Pukul 22.17



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.