

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan antara lingkungan fisik terhadap keputusan memilih layanan jasa *Go Massage*. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan dengan uji T diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $1,749 > 1,661$. Dari hasil uji t tidak terdapat pengaruh lingkungan fisik terhadap keputusan memilih layanan jasa yaitu berarah negatif, yang artinya jika lingkungan fisik ditingkatkan maka keputusan memilih layanan jasa tidak akan meningkat. Hasil pengujian tersebut tidak signifikan dapat dilihat dari nilai signifikansi pengujian $0,084 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya lingkungan fisik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan memilih layanan jasa *Go Massage*.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *personal experience* terhadap keputusan memilih layanan jasa *Go Massage*. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan dengan uji T diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $3,798 > 1,661$. Dari hasil uji t pengaruh *personal experience* terhadap keputusan memilih layanan jasa yaitu berarah positif, yang artinya jika *personal experience* ditingkatkan maka keputusan memilih layanan jasa akan meningkat. Hasil

pengujian tersebut signifikan dapat dilihat dari nilai signifikansi pengujian $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya *personal experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih layanan jasa *Go Massage*.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan fisik dan *personal experience* terhadap keputusan memilih layanan jasa *Go Massage*. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan dengan uji F diperoleh F hitung $>$ F tabel yaitu $11,075 > 3,94$. Nilai signifikansi dari uji F yaitu sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,1. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya lingkungan fisik dan *personal experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih layanan jasa *Go Massage*.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dengan mengetahui terdapat pengaruh lingkungan fisik dan *personal experience* terhadap keputusan memilih layanan jasa maka diharapkan pihak perusahaan dapat memperhatikan faktor lingkungan fisik, *personal experience*, dan faktor lainnya yang berkemungkinan memiliki nilai pengaruh yang lebih besar terhadap keputusan tamu, sehingga perusahaan dapat meningkatkan penjualan yang lebih atau dapat mencapai *target* penjualan dan menciptakan

profit bagi perusahaan jika tamu tersebut melakukan keputusan untuk ke *Go Massage*.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti penelitian ini pada perusahaan dan lokasi lain dengan tujuan untuk mengetahui apakah keputusan memilih layanan jasa dipengaruhi oleh faktor lingkungan fisik dan *personal experience* sehingga perusahaan dapat mengetahui permasalahan yang ada dan dapat meningkatkan kualitas layanan jasa.