

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

##### 1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Switching Intention:

Dari hasil penelitian, kualitas layanan secara individu tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *switching intention* penghuni rumah kos. Ini menandakan bahwa meskipun kualitas layanan penting, faktor-faktor eksternal seperti harga dan lokasi cenderung lebih dominan dalam mempengaruhi keputusan penghuni untuk berpindah. Temuan ini selaras dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa aspek praktis seperti harga yang lebih terjangkau dan lokasi yang lebih strategis sering menjadi pertimbangan utama bagi penghuni saat memutuskan untuk pindah. Namun, ketika kualitas layanan diperhatikan secara bersama-sama dengan kepuasan penghuni, kedua faktor ini memberikan dampak yang signifikan terhadap *switching intention*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak dapat berdiri sendiri dalam memengaruhi loyalitas penghuni, tetapi harus dipertimbangkan dalam sinergi dengan faktor lain, seperti kepuasan pelanggan, untuk mengurangi niat berpindah.

##### 2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Switching Intention:

Sama halnya dengan kualitas layanan, kepuasan penghuni kos secara individu juga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *switching intention*. Faktor-faktor eksternal yang lebih konkret seperti harga dan lokasi dianggap lebih berperan dalam keputusan penghuni untuk berpindah. Ini menandakan bahwa kepuasan pelanggan, meskipun penting, mungkin

bukan satu-satunya variabel kunci dalam konteks keputusan berpindah rumah kos. Namun, ketika kepuasan digabungkan dengan kualitas layanan, kedua variabel ini bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap niat berpindah penghuni. Oleh karena itu, meskipun kepuasan secara individu tidak memiliki pengaruh yang signifikan, pemilik rumah kos tetap harus memperhatikan aspek ini dan berupaya menjaga tingkat kepuasan penghuni.

Dan bisa di ambil Kesimpulan meskipun kualitas layanan dan kepuasan penghuni secara individu tidak signifikan dalam memengaruhi *switching intention*, penting untuk memahami bahwa kedua faktor ini bekerja lebih baik ketika dipertimbangkan bersama. Dalam praktiknya, pemilik rumah kos yang ingin mengurangi niat berpindah penghuni tidak hanya harus meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga harus memastikan bahwa penghuni merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Mengabaikan salah satu dari faktor ini bisa menyebabkan penurunan loyalitas, terutama ketika harga dan lokasi dari tempat kost pesaing lebih menarik. Oleh karena itu, strategi yang komprehensif yang menggabungkan peningkatan kualitas layanan dan pemeliharaan kepuasan penghuni adalah kunci untuk mengurangi *switching intention* dan mempertahankan loyalitas penghuni rumah kos.

## **B. Saran**

### **1. Untuk Pengelola Rumah Kost KOSAN KOE**

Untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, mengingat dampaknya yang signifikan terhadap kepuasan dan niat berpindah pelanggan. Langkah-langkah seperti pelatihan staf, peningkatan fasilitas,

dan perbaikan proses pelayanan dapat dipertimbangkan serta harus mencoba untuk mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan, seperti melalui program loyalitas atau penyediaan fasilitas tambahan yang relevan dengan kebutuhan penyewa.

## 2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian lebih lanjut dapat mengeksplorasi variabel lain yang mungkin mempengaruhi *switching intention*, seperti harga, lokasi, dan faktor psikologis lainnya. Hal ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan untuk berpindah serta disarankan untuk melakukan penelitian di berbagai lokasi dengan demografi yang berbeda untuk memahami bagaimana faktor-faktor ini bekerja dalam konteks yang berbeda.