

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini disajikan kesimpulan dan saran penelitian terkait pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pada konsumen Hetero Space Semarang yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Hetero Space Semarang.

4.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian terhadap 96 responden berkaitan dengan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa Hetero Space Semarang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a) Harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa di Hetero Space Semarang. Semakin sesuai harga layanan dengan manfaat yang dirasakan oleh konsumen, maka semakin besar pula kemungkinan konsumen untuk menggunakan jasa tersebut. Hal ini didukung oleh penilaian konsumen terhadap kepuasan harga dengan manfaat yang diperoleh, meskipun masih terdapat sebagian kecil konsumen yang merasa harga belum sepenuhnya sesuai dengan daya beli mereka.
- b) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa di Hetero Space Semarang. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak Hetero Space, maka semakin tinggi pula keputusan konsumen untuk menggunakan jasa tersebut. Hal ini tercermin dari kemampuan staf dalam memberikan pelayanan, sikap yang sopan, serta pengetahuan mereka tentang kebutuhan konsumen. Namun, terdapat aspek yang masih perlu ditingkatkan, yaitu kenyamanan ruang kerja.

- c) Harga dan kualitas pelayanan secara simultan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa di Hetero Space Semarang. Semakin baik kombinasi antara harga yang sesuai dan pelayanan yang berkualitas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan keputusan konsumen untuk menggunakan jasa Hetero Space. Hal ini ditunjukkan oleh kepercayaan konsumen dalam memilih layanan Hetero Space, kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, serta kemungkinan melakukan penggunaan ulang jasa.

4.2 Batas Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian serta keterbatasan yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan untuk pengembangan lebih lanjut, baik secara praktis maupun akademik:

- Bagi Hetero Space Semarang, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Beberapa aspek seperti kestabilan koneksi internet, kenyamanan fasilitas fisik, kebersihan area kerja, serta responsivitas staf perlu mendapat perhatian lebih serius, mengingat hal-hal tersebut sering menjadi keluhan utama pengguna coworking space. Perbaikan pada aspek-aspek ini tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, tetapi juga berdampak langsung pada keputusan konsumen untuk terus menggunakan layanan secara berkelanjutan.
- Hetero Space juga perlu mempertimbangkan penguatan sistem evaluasi layanan secara rutin, misalnya melalui survei kepuasan berkala, forum

feedback terbuka, maupun penguatan peran customer service dalam menangani keluhan secara tanggap dan profesional. Pendekatan ini akan membantu perusahaan dalam membaca kebutuhan pasar serta menyesuaikan strategi layanannya secara dinamis di tengah persaingan coworking space yang semakin ketat.

- Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar dalam pemilihan responden dilakukan proses penyaringan yang lebih selektif. Fokus sebaiknya diarahkan pada individu yang memiliki peran langsung dalam pengambilan keputusan penggunaan jasa, agar hasil yang diperoleh benar-benar mencerminkan preferensi dan perilaku konsumen yang aktual. Dengan demikian, validitas data yang diperoleh dapat lebih terjamin dan mendukung kesimpulan penelitian secara lebih kuat.

4.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan di atas, dapat diberikan beberapa saran yang diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi Hetero Space Semarang ke depannya:

- a. Hetero Space perlu memperhatikan kesesuaian harga dengan daya beli konsumen. Disarankan untuk mengembangkan strategi harga yang lebih bervariasi agar dapat menjangkau lebih banyak konsumen, misalnya dengan menawarkan paket harga berbeda dengan fasilitas yang digunakan, sehingga konsumen dapat memilih kebutuhan dan kemampuan finansial mereka.
- b. Dikarenakan luas ruangan menjadi salah satu aspek dengan skor terendah, disarankan Hetero Space melakukan perbaikan fasilitas kerja. Hal ini dapat

dilakukan dengan memperluas area kerja, menata ulang ruang agar lebih efisien, serta menyediakan fasilitas pendukung seperti area kolaborasi yang nyaman untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam bekerja.

- c. Untuk meningkatkan keputusan penggunaan jasa, Hetero Space dapat meningkatkan fleksibilitas layanan, seperti memperpanjang jam operasional, menyediakan akses 24 jam, atau membuat sistem reservasi online yang lebih mudah diakses oleh konsumen.
- d. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor harga dan kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 68.4% terhadap keputusan penggunaan jasa. Oleh karena itu, peneliti mendatang dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain seperti promosi, inovasi layanan, atau loyalitas pelanggan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan coworking space.

Dengan adanya saran-saran ini, diharapkan Hetero Space Semarang dapat meningkatkan kualitas layanan dan strategi bisnisnya guna menarik lebih banyak pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan yang telah menggunakan jasa mereka.