

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda antara *servicescape* terhadap keputusan penggunaan di Balai Sidang Jakarta Convention Center, maka diambil kesimpulan seperti berikut:

1. Berdasarkan garis kontinum, *servicescape* di Balai Sidang Jakarta Convention Center yang terdiri dari *ambient condition*, *spatial layout*, *functionality*, *signs and symbols*, dan *cleanliness* dikategorikan baik. Dimensi yang memperoleh penilaian tertinggi adalah *signs and symbols*, ini menunjukkan bahwa *signs and symbols* yang ada di Balai Sidang Jakarta Convention Center dapat membantu pengguna *venue* ketika berada di Balai Sidang Jakarta Convention Center saat menghadiri *event*. Dimensi yang memperoleh penilaian terendah adalah *cleanliness*, ini menunjukkan bahwa pihak pengelola tidak melakukan perawatan dan pemeliharaan kebersihan pada keseluruhan produknya secara rutin.
2. Keputusan penggunaan yang terdiri dari pemilihan produk, pemilihan merek, jumlah pembelian, dan metode pembayaran dikategorikan baik. Penilaian tertinggi adalah pemilihan merek, ini menunjukkan bahwa citra yang dimiliki oleh Balai Sidang Jakarta Convention Center dan tertanam di benak khalayak sudah baik. Penilaian terendah ada pada jumlah pembelian, karena banyaknya konsumen yang beralih untuk menggunakan *venue* lain yang dapat memenuhi keinginan mereka.
3. *Servicescape* yang terdiri dari *ambient condition*, *spatial layout*, *functionality*, *signs and symbols*, dan *cleanliness*, secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan. Secara parsial, dimensi *spatial layout* dan *signs and symbols* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan.

5.2 Rekomendasi

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka adapun rekomendasi yang dapat penulis berikan terkait *servicescape* terhadap keputusan penggunaan di Balai Sidang Jakarta Convention Center adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian terhadap *servicescape* di Balai Sidang Jakarta Convention Center, diketahui bahwa penilaian terhadap *cleanliness* mendapat penilaian terendah. Kebersihan *venue* merupakan hal yang sangat penting bagi para penyelenggara *event* maupun peserta *event*. Upaya untuk menjaga kebersihan hendaknya tidak hanya dilakukan pada bagian-bagian yang biasa dilewati, digunakan, dan ditemui oleh para pengguna *venue* saja, namun hendaknya juga dilakukan pada semua tempat yang menjadi bagian pada *venue*. Oleh karena itu, perlu adanya pengecekan kebersihan yang rutin dan terjadwal, tidak hanya ketika *pre event*, saat *event* berlangsung dan *pasca event* saja, pengecekan pada kebersihan *interior* dan *eksteriorvenue* juga perlu dilakukan pada saat *venue* tidak sedang digunakan. Menyediakan daftar tempat-tempat yang harus dibersihkan beserta jadwalnya merupakan alternatif yang dapat dilakukan oleh pihak Balai Sidang Jakarta Convention Center, agar tidak ada tempat yang luput dari perhatian pengelola.
2. Berdasarkan hasil penelitian terhadap keputusan penggunaan di Balai Sidang Jakarta Convention Center, jumlah pembelian mendapatkan penilaian terendah. Jumlah pembelian pada Balai Sidang Jakarta Convention Center belum maksimal dikarenakan ruangan yang terbatas dan pemasaran yang dilakukan hanya pada ruangan yang berada di *main level* saja (Cendrawasih room, Plenary Hall, dan Assembly Hall). Oleh karena itu, pihak pengelola sebaiknya tidak hanya berfokus pada ruangan-ruangan tersebut, tetapi juga memasarkan ruangan-ruangan yang berada di *lower level* yang dapat menjadi alternatif disaat ruangan *main level* sedang digunakan, sehingga para pengguna lainnya masih dapat menikmati layanan yang ditawarkan oleh Balai Sidang Jakarta Convention Center.
3. Berdasarkan hasil penelitian *servicescape* terhadap keputusan penggunaan, maka untuk meningkatkan keputusan penggunaan melalui *servicescape* diharapkan pihak pengelola dapat meningkatkan dan

menyempurnakan *servicescape* yang telah ada serta memaksimalkan komitmen *one stop solution* yang dimiliki. Peningkatan *servicescape* tersebut harus didasarkan kepada minat pengguna *venue* agar tercipta nilai positif pada Balai Sidang Jakarta Convention Center. *Servicescape* yang diciptakan harus memiliki keunggulan lebih dibanding pesaing dan memasang harga yang sesuai agar para pengguna Balai Sidang Jakarta Convention Center tidak beralih dan tertarik untuk menggunakan *venue* lainnya.

4. Dalam penelitian ini penulis menyadari masih adanya kekurangan dan keterbatasan pada sumber teori yang digunakan, sehingga untuk penelitian selanjutnya disarankan memperluas kajian variabel diluar variabel yang diteliti dan lebih memperbanyak lagi sumber yang digunakan. Selain itu, penelitian ini hanya terbatas pada perusahaan pengguna Balai Sidang Jakarta Convention Center yang menyelenggarakan MICE. Para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang mencakup keseluruhan pengguna yang pernah menggunakan produk dan jasa Balai Sidang Jakarta Convention Center.