

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan *path analysis*, maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer Value* Holiday Inn Resort Batam terdiri dari *service*, kualitas, *image*, harga. Secara umum tamu yang menginap memiliki penilaian yang baik terhadap *customer value* ini. *Customer Value* yang mendapat penilaian tertinggi terhadap keputusan menginap adalah melalui *service*.
2. Penilaian pengunjung mengenai keputusan menginap pada Holiday Inn Resort Batam secara umum cukup tinggi. Aspek yang memiliki nilai tertinggi adalah melalui kualitas pelayanan.
3. *Customer Value* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menginap. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Customer Value* pada Holiday Inn Resort Batam melalui *service*, kualitas, *image*, harga mampu mempengaruhi keputusan menginap Holiday Inn Resort Batam.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. *Customer Value* terbukti mampu mempengaruhi keputusan menginap pada Holiday Inn Resort Batam, akan tetapi ada beberapa unsur didalamnya yang harus diperbaiki, seperti kualitas yang diberikan melalui kualitas kemampuan pengetahuan pegawai, kualitas pegawai hotel (komunikasi, keramahan dan kesopanan), kualitas yang didapatkan dari kamar (kebersihan, kerapian, kenyamanan), kualitas saat menikmati F&B (*breakfast*) melalui cita rasa, variasi menu, kebersihan serta kualitas yang didapatkan dari fasilitas hotel (*restaurant, sport lounge, SPA, salon, kiosk, fitness center, shuttle service, bisnis center*) dengan dibandingkan sejumlah korbanan yang diberikan oleh Holiday Inn Resort Batam. Hal ini dapat diantisipasi dengan meningkatkan kualitas para karyawan hotel melalui beberapa pelatihan kerja dan kemampuan serta adanya inovasi produk seperti meningkatkan standar kenyamanan kamar sehingga tamu yang menginap merasakan kualitas hotel sebagai hotel berbintang.
2. *Customer Value* pada Holiday Inn Resort Batam, khususnya *service* sudah mendapatkan penilaian yang baik dari pengunjung, *service* yang mereka dapatkan melalui pelayanan yang diberikan oleh karyawan melalui layanan pegawai hotel meliputi (*reservasi, check in, check out*), layanan pembayaran (*credit card, cash, charge to company, complimentary, potongan harga*), layanan kamar (*room service, dry cleaning*), layanan fasilitas kamar (kamar mandi,

tempat tidur, *kitchen set*), layanan fasilitas hotel (*restaurant, sport lounge, SPA, salon, kiosk, fitness center, shuttle service, bisnis center*) kepada pengunjung sesuai dengan pelayanan prima keramah-tamahan karyawan, sehingga pengunjung pun merasa puas dengan berbagai produk dan jasa yang ditawarkan tersebut.

3. Untuk mempertahankan bahkan meningkatkan keputusan menginap pada Holiday Inn Resort Batam adalah dengan meningkatkan dan menambahkan fasilitas-fasilitas pendukung baik di dalam hotel maupun yang berada di luar hotel untuk keperluan bisnis dan *leisure*, sehingga para tamu yang datang dapat merasakan kelengkapan fasilitas yang berbeda dengan hotel lain.
4. Holiday Inn Resort Batam harus terus mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel, dengan selalu memperhatikan *standard operating procedure* para karyawan, seperti pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pengunjung, baik sikap para karyawan, keramahan karyawan, komunikasi yang dilakukan karyawan sehingga menghasilkan pelayanan yang prima. Dengan demikian diharapkan pengunjung pun merasa puas dan tertarik menjadi *member* Holiday Inn Resort Batam yaitu *Priority Club Member (PCR)* sebagai bukti loyalitas pada Holiday Inn Resort Batam.
5. Sebagai bahan rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya di Holiday Inn Resort Batam, para peneliti dapat mengangkat masalah mengenai perubahan logo Holiday Inn Resort Batam dengan melakukan perubahan yang inovatif di sektor bisnis properti yaitu peningkatan kualitas kamar yang lebih nyaman melalui

inovasi produk pada *bed room*, desain interior dan eksterior hotel, dan *uniform* para karyawan yang bertujuan untuk membentuk *awareness* tamu pada Holiday Inn Resort Batam.

