

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai tingkat kesesuaian faktor-faktor yang mempengaruhi tamu dalam memilih Nongsa Point Marina & Resort Hotel, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari kelima faktor yang mempengaruhi tamu dalam memilih sebuah resort hotel yakni lokasi, fasilitas, pelayanan, citra dan harga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor dominan yang paling penting bagi tamu dalam memilih Nongsa Point Marina & Resort adalah faktor pelayanan (*service*) dan faktor lokasi (*location*). Unsur-unsur yang termasuk kedalam faktor pelayanan (*service*) yang sangat penting bagi tamu dalam memilih sebuah resort hotel adalah kualitas pelayanan dan daya tangkap karyawan dalam menanggapi keluhan, sedangkan dari faktor lokasi (*location*) unsur yang sangat penting bagi tamu adalah pemandangan alam di sekitar Nongsa Point Marina & Resort Hotel.
2. Berdasarkan hasil penilaian tamu terhadap kinerja perusahaan, faktor lokasi (*location*) merupakan faktor yang memiliki tingkat penilaian kinerja paling

baik sehingga faktor ini dapat menjadi potensi yang dimiliki oleh Nongsa Point Marina & Resort Hotel. Keberhasilan kinerja perusahaan memahami kebutuhan dan keinginan tamu melalui faktor lokasi yang memiliki tingkat penilaian paling tinggi dari tamu ini terdiri dari aksesibilitas menuju lokasi, kualitas transportasi menuju lokasi, serta bebas kebisingan dan gangguan lain.

3. Hasil tingkat kesesuaian dari penelitian menunjukkan keberhasilan perusahaan dalam memahami kebutuhan dan keinginan tamu dalam memilih sebuah resort hotel. Faktor-faktor yang memiliki tingkat kesesuaian tersebut terletak di kuadran b, dimana kuadran ini menunjukkan keberhasilan Nongsa Point Marina & Resort Hotel dalam menjalankan faktor-faktor yang dianggap penting oleh tamu dalam memilih sebuah resort hotel. Faktor-faktor yang memiliki tingkat kesesuaian tersebut adalah faktor lokasi (*location*), fasilitas (*facilities*), dan pelayanan (*services*). Adapun unsur-unsur yang termasuk kedalam faktor tersebut adalah pemandangan alam di sekitar resort hotel, keadaan resort hotel yang bebas kebisingan dan gangguan lain, kamar tidur dan kualitas pelayanan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka rekomendasi yang dapat diberikan kepada manajemen Nongsa Point Marina & Resort Hotel sebagai bahan pertimbangan untuk dijadikan suatu kebijakan kedepannya yaitu :

1. Pihak manajemen tetap perlu mempertahankan faktor-faktor yang dianggap penting oleh tamu dan telah dilaksanakan dengan baik oleh Nongsa Point Marina & Resort Hotel. Untuk itu, pihak manajemen perlu menjaga citra positif yang telah terbentuk di mata publik. Sejalan dengan citra positif yang dimiliki, manajemen tetap perlu menjaga kualitas dari faktor-faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepentingan tamu seperti potensi keindahan alam yang dimiliki, lingkungan resort yang bebas dari kebisingan dan gangguan lain, fasilitas kamar tidur serta kualitas pelayanan yang merupakan unsur penting yang telah dilaksanakan dengan baik sehingga mampu memberikan kepuasan bagi tamu yang menginap di Nongsa Point Marina & Resort Hotel.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang dianggap belum mampu dilaksanakan dengan baik oleh pihak Nongsa Point Marina & Resort Hotel. Peningkatan kualitas pelayanan seperti daya tanggap karyawan, inisiatif karyawan serta efisiensi dalam pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat dilakukan dengan cara melakukan program pelatihan bagi seluruh karyawan

yang ada, sehingga karyawan lebih memahami kualitas pelayanan yang sesuai dengan standard yang ditetapkan oleh perusahaan. Selain kualitas pelayanan, manajemen juga perlu memperhatikan fasilitas rekreasi yang ada dan dinilai belum memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu. Peningkatan fasilitas dapat dilakukan dengan cara menambah fasilitas rekreasi atau membuat program-program yang diinginkan oleh tamu dan mampu memberikan kepuasan dan meningkatkan tingkat hunian kamar di Nongsa Point Marina & Resort Hotel.

3. Untuk memanfaatkan potensi yang dimiliki, kinerja Nongsa Point Marina & Resort Hotel terhadap unsur ruang pertemuan dapat dimaksimalkan dengan cara melakukan promosi terhadap fasilitas-fasilitas ruang pertemuan yang ada kepada target pasar yang sesuai. Kinerja dari unsur ini dinilai telah dilaksanakan dengan baik, sehingga perusahaan dapat memanfaatkan keberhasilan unsur ini untuk mampu meningkatkan tingkat hunian kamar dan keuntungan bagi perusahaan.