

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada 120 tamu yang telah menginap di Hotel Savoy Homann, menghasilkan sebuah data yang telah diolah melalui analisis deskriptif dan verifikatif dengan metode analisis jalur (*path analysis*). Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh antara *Experiential quality* yang terdiri dari *physical experiential quality*, *interactional experiential quality* dan *heritage aspect quality* terhadap *behavioral intention*.

Gambaran *behavioral intention* di Hotel Savoy Homann menunjukkan kriteria baik pada garis kontinum. Berdasarkan hasil tanggapan responden indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah *intention to recommend* yang mana menunjukkan tamu hotel memiliki niat merekomendasikan Hotel Savoy Homann kepada orang lain. Sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah yaitu *intention to revisit*, hal tersebut menunjukkan bahwa niat tamu untuk berkunjung kembali masih terbilang rendah. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat gambaran positif mengenai *behavioral intention* di Hotel Savoy Homann. Mayoritas responden menunjukkan kecenderungan untuk memiliki niat perilaku positif seperti kembali menginap atau berbagi pengalaman dengan orang lain. Hal ini menunjukkan adanya potensi pengembangan yang dapat mendukung keberlanjutan dan kesuksesan hotel.

Gambaran *Experiential quality* di Hotel Savoy Homan menunjukkan kriteria baik pada garis kontinum. Berdasarkan hasil tanggapan responden didapatkan hasil skor tertinggi hingga terendah dari sub variabel *Experiential quality* adalah *physical experiential quality*, *interactional experiential quality* dan *heritage aspect quality*. Temuan penelitian menggambarkan bahwa *Experiential quality* di Hotel Savoy Homann telah diimplementasikan dengan baik dalam aspek-aspek seperti pengalaman fisik, interaksi staf-tamu, dan pengalaman budaya serta warisan. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut, terutama dalam memperkuat elemen warisan budaya agar memberikan pengalaman yang lebih dalam dan autentik kepada tamu.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pada *Experiential quality* terhadap *behavioral intention* baik secara simultan ataupun parsial. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa pengalaman warisan budaya, termasuk pengalaman fisik, interaksi interpersonal, dan elemen budaya, secara signifikan memengaruhi niat perilaku positif tamu, seperti keinginan untuk kembali menginap atau merekomendasikan hotel kepada orang lain.

5.2 Rekomendasi

Penelitian yang telah dilakukan melalui proses pengolahan data dan analisis data memberikan hasil yang kemudian dapat dijadikan sebagai rekomendasi untuk mengimplementasikan *heritage experiential* yang berdampak pada *behavioral intention* di Hotel Savoy Homann, yakni:

1. Berdasarkan temuan bahwa *intention to revisit* memiliki nilai terendah, Hotel Savoy Homann dapat merancang program khusus yang memberikan pengalaman khusus bagi tamu saat meninggalkan hotel. Pemikiran kreatif seperti memberikan souvenir khusus, diskon khusus untuk kunjungan berikutnya, atau tindakan lain yang meninggalkan kesan positif dapat mempengaruhi niat tamu untuk kembali menginap. Memberikan pengalaman *heritage* lainnya seperti kupon gratis mengikuti tour bandros menjadi salah satu cara meningkatkan niat berkunjung kembali yang bisa membuat tamu merasakan manfaat lebih yang diberikan oleh Hotel Savoy Homann.
2. Dalam rangka memperkuat *experiential quality* yang mana memiliki nilai terendah, Hotel Savoy Homann dapat melibatkan komunitas lokal atau ahli budaya dalam pengembangan pengalaman tamu. Ini dapat melibatkan tur budaya, lokakarya tradisional, atau kegiatan lain yang memberikan wawasan mendalam tentang budaya dan warisan lokal. Pihak hotel dapat melibatkan komunitas lokal untuk mendapatkan wawasan lebih dalam tentang budaya dan warisan. Kolaborasi ini dapat mencakup acara budaya bersama, pertukaran pengetahuan, atau aktivitas-aktivitas yang mendukung pelestarian budaya lokal. Dengan begitu aspek warisan dan budaya yang dimiliki Hotel Savoy

Homan dapat mengembangkan inovasi-inovasi untuk memperkuat *value* dari hotel tersebut.

3. Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa dimensi *heritage aspect quality* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* dengan nilai terendah. Meningkatkan aspek-aspek warisan budaya dalam pengalaman tamu seperti desain interior, dekorasi, dan tampilan visual. Elemen-elemen ini dapat menciptakan atmosfer yang lebih kaya dan mengundang, yang dapat meningkatkan niat perilaku positif tamu. Selain itu Hotel Savoy Homan dapat memperkuat kualitas dari aspek warisan budaya melalui program-program edukasi kepada tamu melalui QR Code pada beberapa tempat yang menggambarkan sejarah dari Hotel Savoy Homan pada masa lampau.
4. Penelitian yang telah dilakukan ini tentunya tidak lepas dari kekurangan dan keterbatasan. Dari hasil temuan penelitian diharapkan penelitian kedepannya memiliki kebaharuan dari aspek teoritis ataupun empiris. Penulis merekomendasi penelitian selanjutnya dapat mengkaji secara komprehensif dan menggali pengaruh elemen budaya dan warisan dalam pengalaman tamu. Analisis yang lebih rinci tentang bagaimana elemen-elemen ini memengaruhi persepsi dan niat perilaku tamu dapat memberikan pemahaman yang lebih lengkap. Maka dari itu penelitian selanjutnya bisa menggunakan analisis SEM dengan jumlah sampel yang lebih banyak agar hasil penelitian yang didapatkan lebih menggambarkan keadaan variabel dengan baik.