

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan antara *servicescape* dengan *customer delight* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran mengenai *servicescape* The Trans Luxury Hotel Bandung mendapat penilaian cukup baik dari tamu yang menginap. Penilaian tertinggi diperoleh melalui *design factor* sedangkan penilaian terendah diperoleh *ambient conditions* dengan penjelasan sebagai berikut:
 - a. *Design factor* memperoleh penilaian tertinggi menurut tamu dikarenakan *design factor* yang diterapkan dengan mendatangkan barang-barang berkualitas terbaik dan *design* menarik agar dapat menciptakan kesan mewah kepada tamu sehingga konsep hotel *luxury* dapat dengan mudah didapat dengan melihat *design factor* yang ada.
 - b. *Ambient conditions* memperoleh penilaian terendah menurut tamu dikarenakan belum terbentuknya standar penilaian tertentu terhadap hal yang bersifat *nonvisual* seperti suasana, musik, dan aroma yang dirasakan sehingga tamu menilai berdasarkan kepekaan dan selera yang bervariasi.
2. Gambaran mengenai *customer delight* The Trans Luxury Hotel Bandung mendapat penilaian cukup baik dari tamu yang menginap. Penilaian tertinggi

diperoleh melalui *justice* dan *esteem* sedangkan penilaian terendah diperoleh *finishing touch* dengan penjelasan sebagai berikut:



- a. *Justice* dan *esteem* mendapatkan nilai tertinggi yang besarnya hampir sama. Hal tersebut dikarenakan pihak hotel mampu menjaga harapan tamu saat mendapat informasi/promosi agar sesuai dengan kenyataan pada saat tamu menginap, selain itu tamu juga merasa diistimewakan dengan pelayanan yang diberikan.
 - b. *Finishing touch* berada pada tingkatan paling rendah dikarenakan pemberian hal tidak terduga sebagai ciri hotel yang menyetarakan kualitasnya di atas hotel bintang 5 masih dirasa kurang oleh tamu yang menginap.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *servicescape* terhadap *customer delight* The Trans Luxury Hotel Bandung secara simultan maupun parsial. Pengaruh *servicescape* terhadap *customer delight* secara simultan masih terbilang kecil, secara parsial dimensi *servicescape* yang memiliki pengaruh terbesar adalah *staff image* diikuti oleh *ambient condition* sedangkan pengaruh terkecil adalah *design factor*. Dimensi *staff behaviour* mempengaruhi *customer delight* secara negatif sehingga semakin besar nilai *staff behaviour* akan membuat nilai *customer delight* menjadi lebih kecil dan begitu pula sebaliknya.

5.2 Rekomendasi

Penerapan *servicescape* merupakan hal penting terutama dalam *luxury hotel*, karena *servicescape* dapat menunjukkan identitas hotel mewah melalui daya tarik fisik hotel termasuk karyawan, penciptaan suasana, dan kemampuan karyawan dengan tujuan untuk memberikan kesan dan pengalaman yang luar biasa kepada tamu saat menginap di The Trans Luxury Hotel Bandung. Setelah penelitian ini dilakukan, penulis memberikan rekomendasi sebagai berikut:

5.2.1 Perumusan tujuan

Dimensi *servicescape* dengan pengaruh terbesar adalah *staff image* diikuti oleh *ambient condition*, keduanya secara langsung mempengaruhi *customer delight* sebesar 9%. Tetapi *staff image* dan *ambient condition* belum mendapatkan penilaian tertinggi menurut tamu, penilaian tertinggi didapat oleh *design factor* dengan rata-rata skor sebesar 376, sedangkan *staff image* dan *ambient condition* hanya mendapat rata-rata skor sebesar 326 dan 304.

Rendahnya rata-rata skor yang diperoleh dikarenakan masih rendahnya penilaian tamu terhadap *staff image* dan *ambient condition*. Beberapa faktor yang masih mendapatkan nilai cukup rendah dan sebaiknya dilakukan peningkatan adalah faktor musik dan lagu yang dimainkan, aroma terapi di area hotel, kebersihan di *lobby area* dan restoran, kecepatan pelayanan.

Penulis memberikan beberapa saran bagi pihak hotel yang dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan *servicescape* terutama pada dimensi yang memiliki pengaruh terbesar yaitu *staff image* dan *ambient condition*.



M. Nur Fadli Lukman, 2014

Pengaruh Servicescape terhadap Customer Delight The Trans Luxury Hotel Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5.2.2 Rencana Tindak

Penerapan saran dari penulis dituangkan kedalam rencana tindak dengan penjelasan sebagai berikut.

1. Musik dan lagu yang dimainkan.

Pemilihan lagu yang dimainkan pada *live music* sebaiknya disesuaikan dengan jenis tamu yang sedang menghabiskan waktu di restoran. Musik di *public area* selain *live music* sebaiknya memilih lagu yang lebih ringan, *easy listening* dan yang terpenting tetap memiliki kesan mewah di dalam lagu tersebut.

2. Aroma terapi di area hotel.

Menggunakan aroma terapi dengan wangi yang lembut, selain itu aroma terapi yang digunakan di *public area* sebaiknya selalu menggunakan aroma yang sama agar aroma tersebut selalu mengingatkan tamu pada hotel ini.

3. Kebersihan di *lobby area*.

Menyiapkan karyawan untuk menjaga kebersihan di area *lobby* dengan kemampuan mobilitas tinggi agar lebih cepat tanggap ketika ada sesuatu yang harus dibersihkan. Selain itu dibutuhkan peningkatan kesadaran sesama karyawan untuk saling membantu dalam menjaga kebersihan *lobby* bukan hanya departemen tertentu saja tetapi seluruh departemen yang berada di area *lobby*.

4. Kebersihan restoran.

Lebih sering lagi menggunakan restoran di 18th *lounge* dan *lobby lounge* pada saat sarapan, bukan hanya berpusat di the restaurant saja. Dengan demikian pengunjung restoran tidak akan terlalu padat maka kebersihan dapat lebih terjaga.



M. Nur Fadli Lukman, 2014

Pengaruh Servicescape terhadap Customer Delight The Trans Luxury Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5. Kecepatan pelayanan

Untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, maka dibutuhkan persiapan dan antisipasi yang optimal dikarenakan hambatan utama yang membuat kecepatan pelayanan berkurang adalah kurang tersedianya sarana dan prasarana pendukung. Hal tersebut dapat diperbaiki dengan selalu melengkapi kebutuhan tamu di setiap *pantry*, selain itu penggunaan lift terutama lift karyawan sebaiknya menggunakan skala prioritas.

Penerapan rencana tindak secara operasional dijelaskan pada Tabel rencana tindak di bawah ini.

TABEL 5.1
RENCANA TINDAK

No	Saran	Departemen yang Terlibat	Waktu Pelaksanaan
1	Musik / lagu yang dimainkan	- <i>Outlet restoran</i> - <i>Penampil live music</i>	- Setiap penampilan <i>live music</i> - Penambahan lagu setiap dua minggu
2	Aroma terapi di area hotel	- <i>House keeping</i> - <i>Public area</i>	- Pengecekan dilakukan setiap satu hingga dua minggu
3	Kebersihan <i>lobby area</i>	- <i>Public area</i> - <i>Front office</i>	- Setiap hari, untuk evaluasi setiap satu bulan dibahas dalam <i>briefing</i>
4	Kebersihan restoran	- <i>Outlet restoran</i> - <i>Kitchen</i>	- Setiap <i>occupancy</i> di atas 50%
5	Kecepatan pelayanan	- <i>House keeping</i> - <i>Engineering</i>	- Setiap hari dilakukan pengecekan <i>stock</i> - Minimal satu bulan sekali <i>maintenance</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2014