

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan dan telah dianalisa dengan metode deskriptif dan verifikatif menggunakan teknik regresi linear berganda dengan jumlah sebanyak 140 responden mengenai “Pengaruh Kepuasan Hotel *Attributes* terhadap *Overall Satisfaction* pada *Upscale* Hotel di Kota Bandung” dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penemuan dalam penelitian ini menyatakan bahwasanya atribut hotel berada pada posisi tinggi. Hal ini dibuktikan dengan tamu yang merasa puas dengan nilai uang pada *Upscale* Hotel di Kota Bandung. Hal ini didukung dengan harga kamar dan harga makanan minuman resto hotel yang ditawarkan pihak hotel kepada tamu sesuai dengan yang dibayarkan oleh tamu sehingga tamu merasa terpenuhi ekspektasinya. Selain itu, tamu juga merasa puas dengan kualitas pelayanan yang cepat dan sopan pada *Upscale* Hotel di Kota Bandung. Terbukti dengan kualitas *Upscale* hotel yang sudah mempunyai standarisasi pelayanan yang utama untuk tamu agar berkesan positif dan menjadi salah satu pertimbangan untuk datang kembali ke hotel tersebut. Dan yang terakhir adalah kebersihan dan kenyamanan kamar pada *Upscale* Hotel di Kota Bandung. Hal ini didukung dengan kamar hotel sudah menyediakan kamar tidur dan kamar mandi yang bersih, kamar yang tertata dengan rapi, serta ukuran kamar yang pas sehingga membuat tamu merasa puas dan nyaman. bisa diketahui bahwasanya atribut nilai uang, kualitas pelayanan yang cepat dan sopan serta kebersihan dan kenyamanan kamar termasuk atribut determinan.
2. *Overall Satisfaction* berada pada kategori tinggi menunjukkan bahwasanya tamu sudah puas secara keseluruhan dengan menginap pada *Upscale* Hotel di Kota Bandung. *Overall Satisfaction* meliputi empat pernyataan yaitu secara keseluruhan hotel ini nyaman, secara keseluruhan hotel ini layak, secara keseluruhan hotel ini menyenangkan, dan secara keseluruhan hotel ini memenuhi kebutuhan. Dapat disimpulkan bahwasanya *Upscale* Hotel di Kota

Bandung sudah memiliki kualitas yang baik, fasilitas yang lengkap, dan pelayanan yang profesional sehingga tamu sudah merasa puas.

3. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwasanya terdapat pengaruh dari atribut hotel terhadap *overall satisfaction* pada *Upscale Hotel* di Kota Bandung. Hasil nilai uji determinasi ataupun nilai R square sebesar 0,635 yang punya arti pengaruh atribut hotel terhadap *overall satisfaction* pada *Upscale Hotel* di Kota Bandung yang termasuk dalam kategori kuat, seperti yang dikatakan oleh Sugiyono (2009) "(0,60 – 0,799) termasuk kategori kuat" ataupun secara presentase berpengaruh sebesar 63,5% sementara itu sisanya 36,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan itu menunjukkan bahwasanya semakin tinggi penilaian kepuasan pada atribut hotel maka akan semakin meningkat *overall satisfaction* pada *Upscale Hotel* di Kota Bandung.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian yang telah dipaparkan terkait “Pengaruh Kepuasan Hotel *Attributes* terhadap *Overall Satisfaction* pada *Upscale Hotel* di Kota Bandung” terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan diantaranya sebagai berikut:

1. Tamu yang menginap pada *Upscale Hotel* di Kota Bandung sudah puas dengan atribut yang disajikan dan merasa bahwa atribut hotel sangat berpengaruh dalam menentukan *overall satisfaction*. Namun, skor atribut keramahan staf hotel sangat rendah dibandingkan dengan atribut lainnya. Untuk mengatasi hal tersebut, peneliti menyarankan agar pihak hotel terutama departemen Front Office memerhatikan kualitas standarisasi staf hotel kelas atas dalam melayani tamu. Sebab staf hotel adalah *frontliner* atau garda terdepan dalam melayani tamu dan hal ini sangat mempengaruhi penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan hotel dan *overall satisfaction* pastinya. Lalu ada atribut kualitas makanan dan minuman sebagai yang terendah kedua dari penilaian tamu terhadap penelitian yang sudah dilakukan. Peneliti merekomendasikan untuk tetap menjaga konsistensi standar *Upscale Hotel* pada kualitas makanan dan minuman. Pihak hotel pun dapat mengerti

makanan dan minuman seperti apa yang diinginkan tamu dalam segi selera, kualitas cita rasa maupun keberagaman variasi jenis makanan dan minuman yang disajikan dengan cara menyediakan feedback form untuk tamu yang telah selesai menikmati makanannya agar tamu dapat menyertakan sarannya terhadap kualitas makanan dan minuman yang disediakan hotel. Selain itu atribut lokasi hotel mendapatkan skor rendah dari penilaian tamu terhadap penelitian ini. Namun, untuk atribut tersebut terdapat pengaruh lain diluar kemampuan pihak hotel itu sendiri. Seperti lokasi hotel yang tidak dekat dengan transportasi umum yang disebabkan minimnya transportasi umum di Kota Bandung itu sendiri dan dari segi geografis rata – rata letak *Upscale* hotel kebanyakan terletak di daerah Kota yang jauh untuk menjangkau beberapa daya tarik alam yang berada di destinasi Bandung. yang terakhir adalah atribut fasilitas hotel dan amenities kamar yang masih rendah skornya. Untuk permasalahan ini pihak hotel harus meningkatkan dan melengkapi kembali fasilitas serta amenities untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu. Sebab hal ini menjadi salah satu tolak ukur *Upscale* Hotel yang seharusnya sudah disediakan pada hotel bintang empat maupun bintang lima. Dari ke empat atribut yang sudah dipaparkan tidak berpengaruh terhadap *overall satisfaction*.

2. *Overall Satisfaction* memiliki empat pernyataan yang mendapatkan skornya masing – masing. Pernyataan "secara keseluruhan, hotel ini nyaman" memiliki skor yang paling rendah dibandingkan pernyataan lainnya. Ada beberapa hal ini terkait tamu yang memperlmasalahkan soal kenyamanan yaitu adanya kamar yang tidak kedap suara, parkir yang dinilai kurang strategis dan jauh dari lift dan ada amenities yang kurang lengkap. Namun pernyataan *Overall Satisfaction* yang lain bisa menutupi kekurangan yang membuat tamu kurang nyaman. Hal ini ditunjukkan pada penilaian *Overall Satisfaction* berada pada kategori tinggi dimana ini menunjukkan bahwa tamu puas secara menyeluruh dengan menginap pada *Upscale* Hotel di Kota Bandung.
3. Peneliti merekomendasikan agar penelitian selanjutnya mengkaji lebih banyak atribut hotel yang dijadikan pertimbangan dalam memengaruhi

*overall satisfaction*. Seperti Qu, Ryan, dan Chu (2008) dalam penelitiannya yang menyertakan atribut *business related services*, Kasim (2008) juga memaparkan atribut hotel seperti *hotel architecture and ambiance*, *environmental record*, dan *employee rights record*. Dengan demikian penelitian selanjutnya dapat lebih banyak meneliti atribut yang ada di hotel dan hasil temuan dapat membenahi kekurangan yang ada serta menjadi masukan bagi kemajuan dan perkembangan hotel.

### 5.3 Saran

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti sudah berusaha untuk melaksanakan penelitian ini dengan seoptimal mungkin. Namun, tidak menutup kemungkinan apabila terdapat keterbatasan penelitian yang dialami oleh peneliti saat melaksanakan penelitian ini. Saran dari penelitian ini diantaranya pada saat peneliti melaksanakan penyebaran kuesioner melalui *google form* dimana peneliti tidak bisa mengawasi secara langsung proses responden saat memberi tanggapan, sehingga mungkin terdapat bias dalam mengisi kuesioner. Adapun saran selanjutnya yaitu dikarenakan penelitian ini hanya mendapatkan sampel 140 maka dari itu di penelitian selanjutnya bisa lebih banyak lagi untuk dari pengambilan sampel agar hasil penelitian lebih representative. Saran terakhir adalah harapan peneliti tentang penelitian ini di masa yang akan datang bisa menambah variabel lain ataupun menerapkan variabel lain seperti *brand image*, *repurchase intention*, *consument loyalty* dengan metode yang berbeda agar dapat menemukan hasil lain yang dapat mempengaruhi *overall satisfaction*.