

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana diuraikan sebelumnya. Bahwa hasil penelitian menggunakan uji regresi linier sederhana, uji korelasi *pearson product moment*, uji korelasi *kendall's tau-b*, dan uji korelasi *spearman* ini menyatakan protokol kesehatan sudah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Akan tetapi mengingat limitasi penelitian ini yang relatif fatal maka hasil penelitian ini tidak dapat dijadikan acuan. Secara teori dan penelitian sebelumnya protokol kesehatan yang berjalan dengan baik akan mempengaruhi kepuasan tamu.

Hasil uji hipotesis penelitian ini adalah:

1. “Atribut protokol kesehatan pelayanan *Lobby (Front Desk/Concierge)* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu”
2. “Atribut protokol kesehatan pelayanan kamar tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu”
3. “Atribut protokol kesehatan pelayanan restoran (makanan dan minuman) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu”

Bertolak belakang dengan penelitian (Supriyadi & Komara, 2020) menyebutkan bahwa kebijakan adaptasi kebiasaan baru berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu hotel. Bertolak belakang juga dengan studi literatur peneliti terdahulu (Nilashi, et al., 2021) dimana hasil menunjukkan bahwa dampak kualitas layanan selama Covid-19 terhadap hubungan layanan dan kepuasan lebih tinggi dibandingkan hubungan lainnya.

#### **5.2 Implikasi**

Penerapan atribut protokol kesehatan hotel merupakan salah satu jaminan keamanan tamu hotel dan langkah preventif dalam memutus mata rantai penularan Covid-19 di hotel (Kanasari, Mardotillah, & Masatip, 2021). Sesuai dengan kano model (ASQ, n.d.) bahwa protokol kesehatan sudah menjadi kebutuhan normal bagi tamu hotel di era pandemi, tapi bagi pemilik bisnis hotel merupakan kewajiban yang

harus dijalankan sebagaimana sertifikat *CHSE* masih digunakan dalam promosi hotel. Protokol kesehatan sendiri menjadi bukan kebutuhan yang menarik untuk menjadi pilihan utama di masa peralihan pasca pandemi bagi tamu hotel. Hal ini bisa terlihat dari uji uji regresi linier sederhana, dan uji korelasi *pearson product moment*, *kendall's tau-b*, dan *spearman* dimaha hasilnya adalah protokol kesehatan sudah tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan tamu hotel.

Protokol kesehatan jika diberlakukan secara ketat, tidak fleksibel dan tidak sesuai kebutuhan (QualityGurus, n.d.) dengan preferensi masyarakat maka dapat memungkinkan tidak berkontribusi pada kepuasan menginap atau ketidakbutuhan dan justru berkontribusi negatif atau ketidakpuasan (Pound, 1964). Terdapat asumsi atau opini tamu hotel yang tidak puas belum dipelajari (Schlesinger, Mitchell, & Elbel, 2002). Seperti tamu hotel mungkin merasa frustrasi, kesal (Kim & Zhan, 2023), dan membuang-buang waktu dan energi untuk mengikuti prosedur atau protokol yang tidak perlu. Misalnya juga, jika seorang pegawai hotel tidak dapat membuat pengecualian terhadap suatu peraturan untuk membantu tamu hotel (seperti: tamu yang tidak mau mencuci tangan sebelum masuk hotel, tamu yang merasa proses *chek-in* yang lama karena pengisian formulir *self-assessment* risiko Covid-19, tamu merasa kesulitan dalam memesan dengan daftar menu makanan dan minuman disiapkan secara daring, dan lain-lain). Hal ini mungkin menyebabkan tamu hotel merasa bahwa pegawai hotel tidak bersedia melakukan lebih dari yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan mereka sehingga terjadi penurunan kepuasan tamu hotel (Gleason, 2015).

#### 5.4 Saran

Saran yang dapat diberikan bagi pihak hotel adalah lebih baik mengkaji apakah protokol kesehatan masih menjadi peraturan yang relevan atau tidak. Meninjau kembali peraturan secara berkala untuk menghindari ketidakpuasan konsumen (Kaizo, n.d.). Mempelajari referensi kepuasan tamu yang terkini pasca pandemi. Pandemi Covid-19 sudah berakhir, bila benar bahwa protokol kesehatan sudah tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Sebaiknya protokol kesehatan sudah tidak dijalankan kembali. Hal ini karena peraturan yang sudah tidak relevan dapat menurunkan efisiensi (Darvis, 2022). Dimana peraturan ini telah meningkatkan biaya menjalankan bisnis hotel. Dengan berakhirnya pandemi,

Tika Suwartika, 2023

**PENGARUH PROTOKOL KESEHATAN YANG DITERAPKAN HOTEL SAAT PANDEMI TERHADAP KEPUASAN TAMU**

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

keuangan operasional hotel bisa lebih berkurang daripada tetap menjalankan protokol kesehatan yang sudah tidak diperlukan lagi.

Saran yang dapat diberikan bagi peneliti selanjutnya adalah mengembangkan penelitian ini dengan mengkaji lebih banyak sumber, menambah jumlah responden, memperbaiki dan mengurangi limitasi penelitian ini sehingga penelitian selanjutnya menjadi lebih baik. Selain itu karena belum banyak penelitian tamu hotel setelah endemi Covid-19. Memungkinkan kurangnya literatur, belum dipelajari dan belum dilakukan penelitian mengenai tanggapan tamu hotel yang merasa ada ketidakpuasan terhadap protokol kesehatan (Kaizo, n.d.). Sehingga bisa mempertimbangkan untuk penelitian selanjutnya mengenai ketidakpuasan peraturan protokol kesehatan dimasa endemi.