

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil dari penelitian pengaruh kualitas *servicescape* terhadap *behavioral intention intention* melalui kepuasan tamu *capsule* hotel di Kota Bandung ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan tamu terhadap kualitas *servicescape capsule* hotel di Kota Bandung termasuk dalam kategori sangat baik yang mengindikasikan tamu merasakan kondisi lingkungan, tata ruang, tanda dan simbol di *capsule* hotel memberikan kenyamanan dan memudahkan tamu.
2. Tanggapan tamu terhadap kepuasan menginap di *capsule* hotel termasuk dalam kategori sangat baik yang mengindikasikan tamu merasakan rasa senang dan terpenuhinya harapan selama menginap di *capsule* hotel.
3. Tanggapan tamu terhadap *behavioral intention* setelah menginap di *capsule hotel* termasuk dalam kategori baik yang mengindikasikan bahwa *behavioral intention* positif yang diberikan tamu setelah menginap dengan minat untuk merekomendasikan, membagikan hal positif, dan melakukan kunjungan ulang.
4. Kualitas *servicescape* memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu *capsule* hotel di Kota Bandung. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas *servicescape* yang dirasakan oleh tamu maka akan semakin meningkatkan kepuasan tamu.
5. Kepuasan tamu memberikan pengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* tamu *capsule* hotel Kota Bandung. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan tamu maka akan meningkatkan *behavioral intention* tamu secara positif pada *capsule* hotel di Kota Bandung.
6. Kualitas *servicescape* memberikan pengaruh positif langsung yang signifikan terhadap *behavioral intention* tamu *capsule* hotel di Kota Bandung. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas *servicescape* maka akan meningkatkan *behavioral intention* tamu secara positif seperti merekomendasikan kepada orang lain, membagikan positif di media sosial, dan minat untuk berkunjung kembali.

7. Kualitas *servicescape* memberikan pengaruh positif tidak langsung yang signifikan terhadap *behavioral intention* melalui kepuasan tamu *capsule hotel* di Kota Bandung. Pengaruh tidak langsung melalui kepuasan tamu lebih signifikan dibandingkan dengan pengaruh langsung pada hubungan antara kualitas *servicescape* terhadap *behavioral intention*. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan semakin baik kualitas *servicescape* akan meningkatkan kepuasan tamu serta mendorong *behavioral intention* tamu secara positif seperti merekomendasikan kepada orang lain, membagikan positif di media sosial, dan minat untuk berkunjung kembali. Kepuasan tamu juga memperkuat hubungan antara kualitas *servicescape* terhadap *behavioral intention*.

5.2 Saran

Terdapat beberapa saran terhadap *capsule hotel* di Kota Bandung yang dapat dijadikan pertimbangan untuk keberlangsungan *capsule hotel* di Kota Bandung. Selain itu, terdapat pula saran bagi peneliti selanjutnya, di antara lain adalah sebagai berikut:

1. Pada kualitas *servicescape* terdapat indikator yang memiliki skor terendah yaitu kondisi suara di area *capsule hotel* yang tenang. Dalam hal ini berarti di area *capsule hotel* tidak dapat meredam suara sehingga mengganggu tamu lain. Pengelola bisa meningkatkan hal ini dengan memperbaiki atau memberikan peredam suara di *capsule hotel* sehingga tamu tidak terganggu oleh suara yang dibuat oleh orang lain atau dengan memberikan aturan bahwa dilarang membuat suara keras pada jam-jam tertentu agar tidak mengganggu istirahat tamu lain.
2. Tanggapan tamu terhadap kepuasan tamu sudah cukup baik. Hal ini harus dipertahankan oleh pengelola sehingga tamu yang menginap akan selalu merasakan pengalaman yang baik ketika menginap di *capsule hotel* dengan selalu mengecek secara berkala mengenai *servicescape* di area hotel sehingga tetap terjaga kualitasnya.
3. Pada indikator *behavioral intention* memiliki skor terendah terkait kenaikan harga. Tamu yang menginap di *capsule hotel* menjadikan hotel ini sebagai alternatif menginap karena harga yang murah. Maka, perlu diperhatikan

kembali terkait harga yang ditawarkan kepada tamu untuk menginap di *capsule* hotel per malamnya.

4. Adanya keterbatasan seperti waktu penelitian yang singkat dan biaya yang minim sehingga saran bagi peneliti selanjutnya dengan topik terkait yaitu penelitian dapat dilakukan dengan memperluas objek penelitian, sampel penelitian, dan penambahan variabel lain agar penelitian dapat lebih representatif.