

BAB V

KESIMPULAN, SARAN & IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan

Berikut merupakan kesimpulan penelitian yang di dapat dalam memberikan jawaban pada rumusan masalah penelitian sebelumnya:

1. Tingkat persepsi harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu di Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat secara keseluruhan berada pada tingkat yang sangat baik dengan hampir mendekati skor ideal. Dengan demikian, hal tersebut mencerminkan adanya standar operasional yang baik, sumber daya manusia yang terlatih dengan baik, serta sistem manajemen yang efektif dalam mengawasi dan memastikan kualitas setiap aspek operasional. Sehingga, semakin tinggi tingkat persepsi harga dan kualitas pelayanan dengan hasil yang positif, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan tamu.
2. Persepsi harga mempunyai pengaruh secara parsial yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat namun dengan kontribusi yang rendah mengindikasikan bahwasanya pihak manajemen perlu fokus pada faktor-faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan kepuasan tamu secara keseluruhan, dengan tetap memastikan bahwasanya harga yang ditawarkan sesuai dengan nilai yang diberikan kepada tamu.
3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat namun juga dengan kontribusi yang rendah mengindikasikan bahwasanya pihak manajemen perlu fokus pada faktor-faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan kepuasan tamu secara keseluruhan, dengan tetap memastikan bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar dan ekspektasi tamu.
4. Persepsi harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu dengan kontribusi sebesar 23,9%. Meskipun persepsi harga dan kualitas

pelayanan memiliki pengaruh signifikan, namun masih terdapat kontribusi yang lebih besar dari variabel lain (76,1%) yang memengaruhi kepuasan tamu di Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwasanya dengan harga yang kompetitif dan dengan kualitas pelayanan yang sesuai dapat secara bersama-sama diterapkan pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat.

5.2 Saran & Implikasi

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis mencoba mengajukan saran dan implikasi yang dapat dilakukan dalam perkembangan penelitian ini selanjutnya. Berikut merupakan beberapa saran yang penulis sampaikan:

1. Manajemen Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat perlu melakukan riset pasar harga kamar hotel bintang 5 di kota lain secara berkala untuk dapat mendapatkan informasi mengenai harga kamar yang lebih kompetitif. Selain itu, manajemen Hotel Bintang 5 juga dapat mempertimbangkan memberikan paket atau promo khusus pada musim tertentu serta melakukan segmentasi harga yang lebih kompetitif berdasarkan jenis kamar.
2. Peningkatan kualitas pelayanan juga perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama dalam hal diskriminasi yang dilakukan karyawan Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat dalam menciptakan kepuasan tamu yang optimal dengan dapat memberikan pelatihan untuk dapat meningkatkan wawasan kepada seluruh karyawan mengenai kesetaraan, keragaman, dan inklusi di tempat kerja. Selain itu, manajemen Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat juga dapat melakukan pemantauan secara berkala terhadap interaksi karyawan dengan tamu, baik secara langsung maupun melalui survei kepuasan tamu.
3. Berdasarkan kepuasan yang dirasakan oleh tamu, tidak sedikit tamu yang mempertimbangkan minatnya untuk kembali berkunjung ke Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat. Minat untuk kembali berkunjung dapat ditingkatkan dengan meningkatkan keunikan pengalaman yang dirasakan oleh tamu seperti memberikan layanan ekstra yang tidak

terduga untuk membuat tamu merasa istimewa dengan tamu seperti membuat program penghargaan atau apresiasi bagi tamu yang loyal. Selain itu, manajemen Hotel Bintang 5 harus dapat lebih baik melakukan indentifikasi segmen pasar secara tepat sasaran.

4. Penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi variabel-variabel lain di luar persepsi harga dan kualitas pelayanan yang mungkin memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan tamu seperti situasional faktor, personal faktor dan kualitas produk. Serta diperlukannya perbandingan tingkat kepuasan tamu di Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat dengan hotel bintang 5 di kota lain.