

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh *physical & social servicescape* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Aryaduta Lippo Village, didapatkan hasil analisis dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. *Physical servicescape* di Aryaduta Lippo Village menurut tanggapan responden sudah sangat baik dengan persentase sebesar 87,4%. Penilaian tersebut berdasarkan dari sub variabel *ambient conditions, spatial layout and functionality*, dan *sign symbol and artifacts* dimana kondisi lingkungan hotel menjadi faktor yang mendapatkan skor tertinggi. Suhu di area hotel memberikan kenyamanan pada tamu karena banyaknya pepohonan dan ruang terbuka hijau ditambah dengan suasana hotel yang mendukung sehingga tamu merasa puas, sedangkan petunjuk arah dan simbol di area hotel mendapatkan skor terendah.
2. *Social servicescape* di Aryaduta Lippo Village menurut tanggapan responden sudah sangat baik dengan persentase sebesar 85,5%. Penilaian tersebut berdasarkan dari sub variabel *service employees, other customers*, dan *rapport* dimana pelayanan dari staff menjadi faktor yang mendapatkan skor tertinggi. Aryaduta Lippo Village memiliki standar pelayanan di mana staff harus memberikan pelayanan yang terbaik, ramah, dan cepat tanggap sehingga tamu merasa puas dengan hal tersebut. Interaksi yang terjadi di hotel antara tamu, staff, dan keberadaan tamu lain juga dianggap baik.
3. Kepuasan tamu di Aryaduta Lippo Village menurut tanggapan responden sudah sangat baik dengan persentase sebesar 86,2%. Penilaian tersebut berdasarkan dari sub variabel kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan dimana tamu merasa puas karena ekspektasi mereka terhadap lingkungan fisik dan pelayanan di hotel sudah terpenuhi dengan baik.
4. Berdasarkan hasil uji t, secara parsial *physical servicescape* terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Aryaduta Lippo Village dengan t hitung $14.316 > t$ tabel 1.972.

Social servicescape juga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Aryaduta Lippo Village dengan t hitung $7.145 > t$ tabel 1.972 .

5. Berdasarkan hasil uji F, *physical servicescape* dan *social servicescape* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo dilihat dari F hitung $150.731 > F$ tabel 3.040 .
6. *Physical servicescape* memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan *social servicescape* dalam memenuhi kepuasan tamu dilihat dari nilai koefisien regresi $0,336 > 0,234$. Hal ini dapat terjadi karena tamu sudah memiliki harapan yang sesuai dengan pelayanan yang ada secara hotel ini bertaraf bintang empat, tetapi untuk lingkungan fisik yang ada melebihi ekspektasi mereka.
7. Variasi *physical servicescape* dan *social servicescape* dapat menjelaskan sebesar 60,5% terhadap kepuasan tamu yang menginap di Aryaduta Lippo Village. Sedangkan, sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijabarkan dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian mengenai pengaruh *physical & social servicescape* terhadap kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village, maka terdapat beberapa saran dan rekomendasi yang penulis harapkan dapat menjadi acuan atau referensi bagi pihak Aryaduta Lippo Village.

1. *Physical servicescape* atau lingkungan fisik di hotel sudah sangat baik sehingga pihak manajemen perlu mempertahankan hal tersebut terutama dari segi suasana hotel dan tata ruang. Namun, dalam aspek petunjuk arah atau simbol harus dilakukan peremajaan dan pengkinian data kembali karena area hotel yang luas dan lokasi yang tersembunyi atau berubah sehingga setiap area dapat terklasifikasi dengan baik oleh tamu.
2. *Social servicescape* atau lingkungan sosial di hotel sudah memenuhi harapan tamu dari segi pelayanan jasa yang disampaikan oleh staff hotel dengan keramahan, penampilan, dan tindakan yang cepat tanggap. Namun, tamu menilai hal tersebut wajar didapatkan dengan harga yang mereka keluarkan sehingga hotel ini belum menjadi pilihan pertama mereka ketika

ingin berkunjung kembali. Pihak manajemen perlu membuat suatu pembeda dari segi pelayanan, misalkan dari segi penampilan staff karena seragam staff yang sudah tertinggal zaman dan *grooming* yang kurang rapi. Hal kecil tersebut bisa membuat tamu ingat dan ditambah dengan pelayanan yang prima sehingga tamu merasa sangat puas dan ingin menginap kembali bahkan bersedia merekomendasikan ke pihak lain. Tamu yang menceritakan hal positif mengenai hotel dan membuat pihak lain ingin mencoba menginap akan membantu peningkatan jumlah okupansi di hotel.

3. Bagi praktisi pariwisata selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penambahan variabel lain, mengingat nilai R square menunjukkan nilai sebesar 60,5% dan sisanya sebanyak 39,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Selain itu, dalam penelitian berikutnya dapat memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan sampel yang lebih besar dan menggunakan alat analisis lain. Hal ini dapat meningkatkan hasil penelitian tentang topik yang sama dan memperkaya variasi hasil penelitian tersebut.