

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada responden yang telah menginap di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *servicescape* yang terdiri dari *ambient dimension*, *design dimension*, dan *social dimension* terhadap kepuasan tamu maka, penulis menyajikan beberapa kesimpulan dan memberikan rekomendasi serta uraian yang sudah dikemukakan pada bab sebelumnya sebagai berikut:

- 1) Gambaran terkait *servicescape* di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung mendapat penilaian baik dari tamu yang menginap. *Ambient Dimension* mendapatkan nilai tertinggi kemudian *social dimension* dan yang terakhir *design dimension*.
 - a) *Ambient Dimension* menempati perolehan nilai tertinggi menurut tamu dikarenakan pengunjung merasa nyaman dan senang terhadap kualitas udara, serta suasana hangat yang diberikan oleh Sari Ater Kamboti Hotel Bandung.
 - b) *Social Dimension* berada pada nilai sedikit dibawah *ambient dimension* tetapi masih pada kategori baik. Hal tersebut dikarenakan staff yang mampu menciptakan kekeluargaan dengan tamu sehingga tamu merasa disambut dengan pelayanan yang baik.
 - c) *Design Dimension* mendapatkan penilaian paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Dikarenakan interior yang disediakan di area *lobby* seperti sofa dan meja dilakukan *maintenance* dengan baik sehingga kenyamanan dan keindahannya membuat tamu merasa nyaman.
- 2) Gambaran terkait kepuasan tamu di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung berada pada kategori puas dengan penilaian tertinggi diperoleh melalui pernyataan minat berkunjung kembali. Sebaliknya, penilaian terendah diperoleh melalui kesesuaian harapan dengan penjelasan dibawah yaitu:
 - a) Minat berkunjung kembali dengan indikator pelayanan yang memuaskan menjadi nilai tertinggi yang diperoleh karena pelatihan pada staff secara

- b) berkala yang dilakukan rutin setiap bulannya membuat staff bekerja dengan maksimal. Pelatihan tersebut membentuk *attitude, knowledge, skill* dan membuat kinerja serta penampilan meningkat.
 - c) Kesesuaian harapan berada pada tingkat rendah, hal tersebut disebabkan oleh ‘kamar hotel yang saya terima di Sari Ater Kamboti Hotel sesuai dengan harapan saya’ dirasa kurang oleh tamu yang menginap dibandingkan sub variabel lainnya.
- 3) Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan tamu di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung dengan penilaian tertinggi pada dimensi *Ambient Dimension* kemudian *social dimension* dan diikuti dengan *design dimension*. Hal ini menunjukkan bahwa *servicescape* memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan tamu.

5.2 Implikasi dan Rekomendasi

Setelah penulis melakukan pengamatan dan menekuni hasil penelitian yang diperoleh, ditemukan beberapa rekomendasi atau masukan dari penulis kepada pihak pengelola Sari Ater Kamboti Hotel Bandung yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan.

1. Pengelola Sari Ater Kamboti Hotel diharapkan bisa meningkatkan dan melakukan renovasi terhadap dimensi dari *servicescape* yang masih dirasa kurang seperti, memperbaiki interior yang sudah kusam dan terlihat tidak *fresh* dan menggunakan aroma ruangan yang lebih segar untuk menutupi aroma yang tidak sedap.
2. Lebih memperhatikan kebersihan terhadap *furniture* yang ada, baik yang mudah terlihat oleh tamu maupun yang jarang terlihat seperti dibawah meja, dibalik tirai maupun sela – sela sofa. Selain *furniture*, kebersihan kamar pun harus diperhatikan terutama di kamar mandi, pastikan bahwa saluran air tidak mampet supaya bau yang kurang sedap tidak timbul.
3. Pengelola maupun staff diharapkan dapat melakukan perawatan terhadap fasilitas – fasilitas serta alat kerja secara berkala agar tidak merusak keindahan dan kenyamanan tamu.

4. Melakukan evaluasi dengan cara *review* ulasan tamu secara rutin sebagai acuan dalam menentukan langkah selanjutnya dengan tujuan mempertahankan dan meningkatkan kepuasan tamu.
5. Pelatihan yang diberikan pada staff Sari Ater Kamboti Hotel dapat dilanjutkan secara maksimal karena kemungkinan hal tersebut memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja yang akan berpengaruh juga pada tingkat kepuasan tamu.

Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kepentingan akademik dan memberikan ide untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya karena, dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti terkait *servicescape* yang terdiri dari *ambient dimension*, *design dimension*, dan *social dimension*. Sedangkan masih ada beberapa faktor yang dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan tamu. Oleh sebab itu, dapat dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor lainnya yang belum dibahas dalam penelitian ini dengan mengumpulkan informasi tentang faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu guna mengetahui peluang serta bisa meningkatkan kepuasan tamu lebih tinggi lagi.