

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Daya Tarik dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Berkunjung ke Sapphire Home Hotel di Kabupaten Sumedang, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Daya tarik yang mencakup aspek kenyamanan fasilitas, suasana hotel, serta desain dan tampilan visual terbukti berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin menarik daya tarik yang ditawarkan hotel, semakin tinggi kecenderungan wisatawan untuk memilih Sapphire Home Hotel sebagai tempat menginap.
- 2) Kualitas layanan, yang diukur melalui dimensi responsiveness, assurance, reliability, empathy, dan tangible, memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa pelayanan yang ramah, cepat, dan berkualitas merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu hotel.
- 3) Secara simultan, daya tarik dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung ke Sapphire Home Hotel. Hasil ini menegaskan bahwa kedua faktor tersebut saling melengkapi dan tidak dapat dipisahkan dalam memengaruhi preferensi tamu hotel.
- 4) Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan memberikan kontribusi yang lebih menonjol dibandingkan dengan daya tarik fisik hotel. Dengan demikian, upaya peningkatan layanan seperti keramahan staf, ketepatan pelayanan, serta kecepatan respon perlu diprioritaskan sebagai strategi utama untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjung.

Dengan kesimpulan tersebut, dapat dinyatakan bahwa Sapphire Home Hotel mampu meningkatkan keputusan berkunjung wisatawan apabila terus mengoptimalkan daya tarik fisik hotel sekaligus menjaga konsistensi dalam kualitas layanan yang diberikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi berbagai pihak:

1. Pengelola Sapphire Home Hotel pengelola diharapkan dapat terus meningkatkan aspek daya tarik, seperti keunikan fasilitas dan suasana hotel yang dapat menarik perhatian calon tamu. Selain itu, kualitas layanan harus dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, sikap ramah staf, dan profesionalisme, karena kedua variabel ini terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung.
2. Akademisi atau Lembaga Pendidikan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan ajar atau referensi dalam mata kuliah yang berkaitan dengan pemasaran jasa, khususnya di bidang perhotelan. Pemahaman tentang pentingnya daya tarik dan kualitas layanan dapat memperkaya perspektif mahasiswa tentang faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam industri jasa.
3. Bagi peneliti selanjutnya Penelitian ini terutama berfokus pada dua variabel independen. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya sedang dilakukan untuk mengkaji variabel lain seperti harga, promosi, atau citra merek, yang juga dapat memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih akomodasi.