

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang menjadi atribut determinan di Kamojang Green Hotel dan Resort, dihasilkannya beberapa faktor lain dari penelitian sebelumnya. Pada penelitian sebelumnya, disebutkan bahwa atribut determinan di suatu hotel resort berjumlah 4 faktor. Kemudian, dilakukannya survey ke lokasi studi kasus dan dianalisisnya atribut-atribut yang ada di sana. Setelah dilakukannya survey, bahwa hanya ada 3 faktor saja yang dapat diteliti. Ada 1 faktor yang tidak dapat diteliti dikarenakan keterbatasan faktor tersebut di lokasi studi kasus. Hasil yang didapat adalah tiga faktor yang telah diteliti bertambah 4 faktor dan akhirnya menghasilkan jumlah menjadi 7 faktor. Faktor-faktor yang telah dihasilkan tersebut kemudian dikomparasikan atau dibandingkan dengan faktor awal dan juga dari penelitian-penelitian lainnya. Faktor tersebut dinamakan sebagai berikut:

1. Faktor Penampilan Fisik
2. Faktor Kualitas Pelayanan
3. Faktor M2: Makanan dan Minuman
4. Faktor Kualitas Harga dan Keselamatan
5. Faktor Aktifitas *Leisure*
6. Faktor Interaksi Sosial
7. Faktor Akomodasi

Beberapa studi mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang menjadi atribut determinan terbagi menjadi beberapa faktor dengan beberapa variabel di dalamnya (Meng, dkk. 2006; Wen, dkk. 2014). Tetapi perbedaannya terletak pada tempat yang diteliti atau responden yang berbeda, maka akan menghasilkan faktor yang berbeda juga atau belum tentu sama dengan penelitian sebelumnya.

Perbedaannya dengan penelitian terdahulu, penelitian ini menghasilkan beberapa faktor lainnya. Sehingga terlihatlah bahwa di Kamojang Green Hotel dan Resort memiliki 7 faktor sebagai faktor penentu dari atribut sebuah hotel resort tersebut. Sehingga hipotesis awal dalam kerangka pemikiran disebutkan bahwa hanya tiga faktor saja, dan hasilnya menunjukkan bahwa adanya faktor lain yang merupakan atribut determinan pada studi kasus di Kamojang Green Hotel dan Resort.

Perbedaan yang muncul hanya terletak pada faktor tersebut, berjumlah berapa dan bagaimana penjelasan yang tepat untuk tiap-tiap masing faktor, dan bagaimana variabel-variabel tersebut terbentuk menjadi sebuah faktor atribut determinan. Faktor baru yang ditemukan saat ini dapat digunakan dalam beberapa penelitian yang memiliki kaitan dan proses analisis faktor yang sama mengenai atribut determinan di sebuah Resort.

Setelah melakukan penelitian ini, kontribusi yang dapat diberikan secara akademis adalah dapat diterapkannya faktor-faktor yang menjadi atribut determinan di hotel resort lainnya dan dapat menjadi acuan contoh oleh peneliti selanjutnya untuk penelitian yang sama.

Untuk kontribusi kepada pihak Kamojang Green Hotel dan Resort adalah penelitian ini dapat memberikan pengoptimalisasian dan juga pengelolaan dapat dikembangkan terhadap fasilitas di hotel resort tersebut agar semakin banyak menarik tamu untuk datang dan menginap di sana.

B. Saran

1. Saran Akademisi

Saran untuk akademisi atau penelitian selanjutnya dapat meneliti faktor elemen teknologi dan beberapa variabel lainnya yang ada dalam faktor lingkungan fisik, lingkungan sosial, dan elemen intrinsik, dikarenakan keterbatasan atribut dalam hotel resort yang diteliti. Sehingga dapat diketahui lebih dalam mengenai atribut lainnya yang mencakup elemen teknologi dan variabel-variabel lainnya yang belum sempat diteliti.

2. Saran Praktisi

Saran untuk pihak Kamojang Green Hotel dan Resort, pada saat penyebaran kuesioner kepada responden tamu yang menginap, responden berkomentar mengenai fasilitas yang perlu ditambahkan atau dikembangkan. Fasilitas tersebut adalah sebagai berikut:

- SPA
- Sport Centers
- Karaoke
- Kualitas WiFi yang baik
- Adanya tempat menonton film di alam bebas
- Sarana bermain anak-anak di dalam ruangan
- Diadakannya waterboom/waterpark dengan air panas yang bersumber langsung dari pegunungan daerah tersebut
- Ruang bersantai bersama keluarga

Dilihat dari komentar tamu, komentar tersebut merupakan variabel-variabel yang dapat dimasukkan ke dalam faktor lainnya yang telah dihasilkan. Variabel-variabel baru yang diinginkan oleh tamu dapat dikembangkan oleh pihak manajemen hotel resort untuk menjadi lebih baik dan dapat bertahan dari pesaing hotel resort lainnya. Dari variabel tersebut, bahwa dalam faktor kegiatan aktifitas *leisure* dapat ditingkatkan atau dikembangkan menjadi lebih beragam dan menarik. Dengan adanya kegiatan yang beragam, Kamojang Green Hotel dan Resort dapat menjadi hotel resort '*one stop service*' yang membuat tamu nyaman dan tidak perlu keluar dari hotel resort tempat mereka tinggal untuk mencari apa yang mereka butuhkan dan inginkan.