

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan 110 angket atau kuesioner kepada tamu yang menginap di Cinnamon Hotel Boutique Syariah dan dengan perhitungan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh *hotel attributes* terhadap *customer satisfaction* di Cinnamon Hotel Boutique Syariah, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran *hotel attributes* di Cinnamon Hotel Boutique Syariah dalam kategori tinggi (baik) yang mana dimensi *convenient attribute* mendapatkan nilai tertinggi dikarenakan tamu merasa kenyamanan yang diberikan oleh pihak hotel mulai dari kamar, lobby, dan lokasi yang strategis sudah baik, sedangkan dimensi *service attribute* mendapatkan nilai terendah hal tersebut disebabkan ada beberapa item pertanyaan yang mendapatkan nilai yang rendah yang mana pelayanan masih dianggap masih perlu peningkatan lagi.
2. Gambaran *customer satisfaction* yang diukur dari dimensi *hotel attributes* yaitu *physical facilities*, *service attribute*, *convenient attribute* dan *hotel image* berada pada kategori tinggi (baik) yang mana *convenient attribute* mendapatkan nilai tertinggi dikarenakan tamu merasa puas akan kenyamanan yang ditawarkan oleh pihak hotel, sedangkan *service attribute* mendapatkan nilai terendah hal tersebut disebabkan pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang memuaskan.
3. Secara simultan *hotel attributes* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction* dan secara parsial semua dimensi *hotel attributes* yang terdiri dari *physical facilities*, *service attribute*, *convenient attribute* dan *hotel image* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan yang telah dihasilkan dari penelitian ini, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai implementasi dari pengaruh *Hotel Attributes* terhadap *Customer Satisfaction* sebagai berikut:

1. *Hotel attributes* merupakan faktor utama dalam manajerial hotel dan hal tersebut sebagai tolak ukur untuk menciptakan kepuasan pada tamu yang menginap di Cinnamon Hotel Boutique Syariah. Berikut rekomendasi mengenai *hotel attributes* di Cinnamon Hotel Boutique Syariah:

### a. *Physical facilities*

Fasilitas fisik merupakan hal pertama yang menentukan pilihan tamu untuk menginap dan produk utama yang ditawarkan oleh hotel adalah kamar (Bowie, 2011). Perlu adanya penambahan hiasan islami di kamar seperti penambahan lukisan kaligrafi di dinding kamar yang mana dapat menambahkan kesan yang lebih islamiah.



Before



After



### b. *Service attribute*

Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi tamu dan *front office* merupakan aspek penting bagi hotel karena tamu pertama kali akan dilayani oleh *staff front office* (Bodet, Anaba, & Bouchet, 2017). Berdasarkan data tanggapan responden terhadap dimensi *service attribute* yang mana item pertanyaan cara menjelaskan informasi jadwal waktu shalat mendapatkan nilai terkecil. Masih adanya kelalaian dari *staff front office* yang mana tidak menjelaskan informasi waktu shalat dan perlu

Irfan Taufik Risda, 2019

**PENGARUH HOTEL ATTRIBUTES TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION**

**(SURVEI TERHADAP TAMU INDIVIDU YANG MENGINAP DI CINNAMON HOTEL BOUTIQUE SYARIAH)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

adanya evaluasi secara rutin agar *staff front office* menerapkan SOP dengan baik. Perlu adanya *online guest comment* yang dikirimkan melalui email tamu yang nantinya akan membuat tamu lebih mudah menyampaikan saran atau kritiknya terhadap hotel dikarenakan tidak semua tamu sempat untuk menuliskan saran atau kritiknya pada *guest comment* yang tersedia di kamar. Hal ini nantinya diharapkan akan menambahkan *value* dari pelayanan hotel yang mana dianggap lebih memperhatikan tamu baik saat tamu menginap maupun setelah menginap.

c. *Convenient attribute*

Hotel Syariah dipilih oleh tamu dikarenakan tamu ingin kenyamanan menginap dengan fasilitas dan pelayanan sesuai kaidah-kaidah syariat islam (Halim, Ab, & Hilmi, 2015). Disamping itu fasilitas yang baik juga akan menciptanya suasana yang membuat tamu merasa nyaman. Perlu adanya perbaikan fasilitas wifi di area hotel yang mana berdasarkan tanggapan responden pada dimensi *convenient attribute* mendapatkan nilai terkecil. Pihak hotel sebaiknya melakukan *upgrade* fasilitas internet dan *maintenance* harus dilakukan dengan rutin.

d. *Hotel image*

Kemenarikan desain eksterior hotel merupakan item pertanyaan yang mendapatkan nilai terkecil pada dimensi *hotel image* (Jang, Liu, Kang, & Yang, 2018). Sebaiknya hotel menambahkan dekorasi atau hiasan islami pada eksterior hotel sehingga tampak dari luar akan menguatkan persepsi tamu pada konsep Syariah yang diterapkan di Cinnamon Hotel Boutique Syariah.

2. Pada variabel *customer satisfaction* penilaian terendah diberikan kepada indikator tingkat kepuasan terhadap *service attribute*. Untuk meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan, perlu adanya keunikan yang ditawarkan oleh pihak hotel. Seragam staff mencerminkan konsep hotel tersebut, perlu adanya seragam islamiah pada seluruh staff yang diharapkan akan meningkatkan kepuasan tamu.

3. Dalam penelitian ini tentulah masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya penulis menyarankan untuk lebih mencari tahu lebih lanjut mengenai pengaruh dan hubungan antara *hotel attributes* terhadap *customer satisfaction* ini dengan menggunakan dimensi-dimensi lain, menambah bacaan mengenai teori terbarunya, juga mengambil metode pendekatan yang berbeda sehingga penelitian dan pembahasan mengenai kedua variabel ini khususnya dengan objek hotel dan bidang pariwisata lainnya menjadi lebih baik dan terus berkembang.