

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN PENELITIAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti dan didapatkan 203 responden tamu yang pernah menginap di Nexa Hotel Bandung. Nexa Hotel ini merupakan kategori *Business Hotel*. *Business Hotel* merupakan sebuah hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu dengan tujuan berbisnis. Penelitian ini menghasilkan faktor baru dari faktor sebelumnya yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, terbentuklah empat faktor baru yang merupakan kualitas pelayanan di Nexa Hotel Bandung seperti, Faktor 1 dinamakan Faktor *Hospitality*, Faktor 2 dinamakan Faktor *Staff Professionalism*, Faktor 3 dinamakan Faktor *Hotel Ambiance and Guest Complaint* dan Faktor 4 dinamakan Faktor *Quality of room*.

Dari faktor-faktor tersebut dapat dilihat bahwa faktor *Staff Professionalism* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap dimensi kualitas pelayanan di Nexa Hotel Bandung karena faktor ini memiliki korelasi paling banyak dan saling terkait dengan nilai *eigenvalue* sebesar 4,258.

Berdasarkan studi kasus yang telah dilakukan peneliti terhadap tamu yang pernah menginap di Nexa Hotel Bandung, Peneliti telah menemukan faktor baru yang muncul dari uraian kelima dimensi kualitas pelayanan diantaranya yaitu faktor *Staff Hospitality* dan *Staff Professionalism* yang merupakan uraian dari faktor intangible dimensi kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Faktor *Staff Hospitality* dan *Staff Professionalism* adalah bentuk sebuah pelayanan yang hanya bisa dirasakan oleh tamu berupa pelayanan yang diberikan oleh staff Hotel. Sedangkan, Faktor *Hotel Ambiance & FB Product* dan Faktor *Quality of Room* merupakan uraian dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* yang merupakan penampilan fisik yang dapat dilihat dan ataupun diraba oleh tamu.

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

Faktor baru yang telah di temukan lebih efisien karena faktor yang muncul lebih spesifik yang dapat digunakan sebagai aspek penilaian untuk mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi kualitas pelayanan dalam sebuah hotel terutama dalam hotel tingkat menengah seperti Nexa Hotel.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil faktor yang muncul berdasarkan studi kasus yang telah dilakukan peneliti terhadap tamu yang pernah menginap di Nexa Hotel Bandung memiliki hubungan dengan dimensi kualitas pelayanan karena faktor baru ini merupakan uraian dari kelima faktor dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler Keller 2009 yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Akademis

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai analisis faktor kualitas pelayanan, maka diharapkan adanya penelitian lebih lanjut mengenai faktor kualitas pelayanan terutama di Hotel skala menengah seperti hotel bintang tiga atau empat di lokasi yang berbeda dengan pendekatan kuantitatif.

5.2.2 Impikasi Praktisi

Faktor dimensi kualitas pelayanan merupakan hal yang menjadi penentu kepuasan tamu saat menginap di sebuah hotel. Hasil dari penelitian ini adalah terbentuknya empat faktor baru yang merupakan faktor yang berpengaruh terhadap dimensi kualitas pelayanan di Nexa Hotel Bandung. Hal ini mengandung implikasi untuk pihak manajemen hotel atau pihak yang ingin membanun sebuah bisnis perhotelan agar meningkatkan keunggulan kompetitif melalui dimensi kualitas pelayanan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu dengan terbatasnya jumlah responden dan juga pengumpulan data yang hanya dilakukan selama kurang lebih selamam satu setengah bulan. Terlepas dari keterbatasan penelitian ini, penelitian

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALTAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

ini berkontribusi untuk memperkaya literatur tentang bagaimana kualitas pelayanan di Hotel skala menengah dengan studi kasus seperti di Nexa Hotel sehingga penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman akan kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di Nexa Hotel Bandung.

5.4 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan penyebaran kuisioner di lapangan, peneliti merangkum beberapa saran yang dapat di aplikasikan di Nexa Hotel Bandung, diantaranya:

1. Tamu pada umumnya masih belum mengenal Nexa Hotel dikarenakan Nexa Hotel merupakan sebuah hotel baru yang saat ini dikelola oleh Accor sehingga dibutuhkan nya promosi seperti yang lebih besar dan juga diharapkan pihak hotel dapat memperluas fasilitas business center dan menambahkan fasilitas fitness & Gym agar tamu lebih puas dengan kelengkapan fasilitas yang disediakan di Nexa Hotel Bandung.
2. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi sumbangan kerangka pemikiran berdasarkan faktor dimensi kualitas pelayanan. Sehingga dalam penelitian selanjutnya dapat meneruskan hasil penelitian depada strategi-strategi yang harus di pertimbangkan untuk meningkatkan jumlah tamu yang menginap di hotel setara bintang tiga tau empat seperti Nexa Hotel Bandung.

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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