

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kepuasan pada atribut hotel terhadap *overall satisfaction* pada *Upscale Hotel* di Kota Jakarta, peneliti memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan dan kepentingan atribut hotel berada pada kategori sangat tinggi. Dibuktikan dengan tamu yang merasa sangat puas dengan kebersihan dan kenyamanan kamar pada *Upscale Hotel* di Kota Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa kamar tersebut sudah menyediakan fasilitas yang bersih dan higienis, kamar tertata dengan rapi, ukuran kamar yang cukup besar, dan kamar memancarkan suasana yang harum dan segar, termasuk kebersihan di dalam kamar mandi. Selain itu, tamu pun merasa sangat puas dengan fasilitas dan amenities hotel yang telah disediakan. Hal ini didukung dengan sudah tersedianya fasilitas hotel yang lengkap dan prima pada *Upscale Hotel* di Kota Jakarta. Dapat diketahui bahwa atribut kebersihan dan kenyamanan kamar dan fasilitas dan amenities merupakan atribut determinan.
2. *Overall Satisfaction* pada saat menginap pada *Upscale Hotel* di Kota Jakarta juga berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menandakan tamu sudah sangat puas secara menyeluruh dengan menginap pada *Upscale Hotel* di Kota Jakarta. *Overall Satisfaction* sendiri terdiri dari empat pernyataan, yaitu secara keseluruhan hotel ini nyaman, secara menyeluruh hotel ini memuaskan, secara menyeluruh hotel ini menyenangkan, dan secara menyeluruh hotel ini memenuhi kebutuhan. Dapat disimpulkan bahwa *Upscale Hotel* di Kota Jakarta sudah memiliki fasilitas yang baik dan lengkap serta pelayanan yang profesional sehingga tamu yang telah menginap merasa sangat puas.
3. Hasil temuan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kepuasan pada atribut hotel terhadap kepuasan keseluruhan tamu pada *Upscale Hotel* di

Kota Jakarta. Hasil pengujian analisis linier berganda menunjukkan bahwa atribut kepuasan pada keramahan staf berpengaruh sebesar 30% terhadap *overall satisfaction*, atribut kepuasan pada fasilitas dan amenities hotel berpengaruh sebesar 27.4% terhadap *overall satisfaction*, atribut kepuasan pada lokasi hotel berpengaruh sebesar 29.8% terhadap *overall satisfaction*, atribut kepuasan pada kualitas pelayanan yang cepat dan sopan berpengaruh sebesar 21.7% terhadap *overall satisfaction*, atribut kepuasan pada kualitas makanan berpengaruh sebesar 35.2% terhadap *overall satisfaction*, atribut kepuasan pada kebersihan dan kenyamanan kamar berpengaruh sebesar 20.3% terhadap *overall satisfaction*, atribut kepuasan pada nilai uang berpengaruh sebesar 30% terhadap *overall satisfaction*. Secara parsial, hanya terdapat empat dari tujuh variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *overall satisfaction*, yaitu kepuasan pada kualitas makanan (X5), kepuasan pada nilai uang (X7), kepuasan pada lokasi hotel (X3), dan kepuasan pada keramahan staf (X1). Sedangkan secara simultan, kepuasan pada atribut hotel berpengaruh secara signifikan terhadap *overall satisfaction*. Adapun pengaruh kepuasan pada atribut hotel terhadap *overall satisfaction* sebesar 58.4% yang diketahui dari hasil perhitungan koefisien determinasi.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan yang telah dipaparkan, maka peneliti merekomendasikan beberapa hal mengenai kepuasan pada atribut hotel untuk menciptakan *overall satisfaction* yang lebih tinggi lagi pada *Upscale Hotel* di Kota Jakarta sebagai berikut:

1. Tamu yang menginap pada *Upscale Hotel* di Kota Jakarta sudah sangat puas dengan atribut yang disajikan dan merasa bahwa atribut hotel sangat penting dalam menentukan *overall satisfaction*. Namun, skor atribut kualitas makanan pada aspek kepuasan masih lebih rendah dibandingkan dengan atribut lainnya. Untuk mengatasi hal tersebut, peneliti menyarankan agar pihak hotel terutama departemen *Food & Beverage Product* memerhatikan kualitas makanan dan minuman serta mengerti apa

yang diinginkan tamu dalam segi selera maupun keberagaman jenis makanan dan minuman yang disajikan dengan cara menyediakan *feedback form* untuk tamu yang telah selesai menikmati makanannya agar tamu dapat menyertakan sarannya terhadap kualitas makanan dan minuman yang disediakan hotel. Selain itu, skor paling rendah dari aspek kepentingan yaitu nilai uang. Hal ini menunjukkan bahwa tamu sudah mendapat *best value* sehingga lebih mementingkan atribut lain. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar *upscale hotel* di Kota Jakarta tetap memertahankan *rate* yang telah ditetapkan.

2. *Overall Satisfaction* memiliki empat pernyataan yang memiliki skornya masing-masing. Pernyataan “secara keseluruhan, hotel ini menyenangkan” memiliki skor yang paling rendah dibandingkan pernyataan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pada *Upscale Hotel* di Kota Jakarta belum menyediakan berbagai *leisure activity* yang ditujukan untuk tamu sehingga tamu kurang memiliki pengalaman menginap yang berkesan. Walaupun *Upscale Hotel* di Kota Jakarta merupakan *commercial hotel*, peneliti menyarankan agar hotel menyediakan paket menginap dengan *leisure activity* yang dapat diikuti tamu, seperti kelas memasak, wisata ke museum-museum tematik, wisata ke kampung adat betawi, dan mengikuti *car free day*. Hal ini juga didukung kuat bahwa dalam penelitian ini sebesar 68.5% tamu menginap dengan tujuan berlibur dimana tamu memiliki waktu luang lebih banyak.
3. Peneliti merekomendasikan agar penelitian selanjutnya mengkaji lebih banyak atribut hotel yang dijadikan pertimbangan dalam memengaruhi *overall satisfaction*. Seperti Qu, Ryan, dan Chu (2008) dalam penelitiannya yang menyertakan atribut *business related services*, Kasim (2008) juga memaparkan atribut hotel seperti *hotel architecture and ambiance*, *environmental record*, dan *employee rights record*, serta rujukan dari penelitian ini sendiri yang meneliti atribut *safety and security* (Kim, 2013). Dengan demikian penelitian selanjutnya dapat lebih banyak meneliti atribut yang ada di hotel dan hasil temuan dapat menjadi masukan bagi kemajuan dan perkembangan hotel.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menyadari masih terdapat beberapa keterbatasan dalam pelaksanaannya meskipun telah dilaksanakan dengan prosedur ilmiah. Keterbatasan tersebut diantaranya jumlah populasi yang sangat besar serta sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini tersebar luas. Selain itu, terdapat beberapa atribut hotel lain yang dapat dipertimbangkan untuk mengukur pengaruhnya terhadap *overall satisfaction* yang tidak diteliti oleh peneliti, seperti *safety and security*, *business related services*, *hotel architecture and ambience*, *environmental record*, dan *employee rights record*. Peneliti pun melakukan penyebaran kuesioner melalui *google form* dimana peneliti tidak dapat mengawasi langsung proses responden dalam memberikan tanggapan, sehingga mungkin terdapat bias dalam mengisi kuesioner.