

**BAB V**  
**SIMPULAN, REKOMENDASI**  
**DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

**5.1 Simpulan**

Dari dua hasil temuan yang sudah peneliti lakukan untuk mengetahui dan membandingkan kepuasan dan ketidakpuasan tamu secara tertulis dan lisan pada hotel bintang empat di Bandar Lampung, yaitu melalui hasil ulasan *online* dan wawancara, peneliti memiliki beberapa simpulan, yaitu penelitian dari hasil 104 ulasan *online* yang berasal dari situs ulasan TripAdvisor dan Google Review membentuk 19 hal yang terdiri dari 11 kepuasan dan 8 ketidakpuasan dengan kesamaan 7 hal yang merupakan pemberi kepuasan sekaligus ketidakpuasan bagi tamu, yaitu atmosfer, fasilitas, sikap dan kinerja staf, kamar, pelayanan, makanan, dan keamanan, lalu terdapat 4 hal yang hanya berlaku untuk penentu kepuasan saja, yaitu arsitektur, lokasi, harga, serta rekreasi dan hiburan dan 1 hal yang hanya berlaku sebagai ketidakpuasan tamu saja, yaitu kebersihan. Di samping itu, penelitian dari hasil wawancara dengan 14 narasumber yang telah memenuhi kriteria menghasilkan 22 hal yang terdiri dari 13 kepuasan dan 9 ketidakpuasan. Dari hasil wawancara ini jika dibandingkan dengan hasil ulasan *online* terdapat sedikit perbedaan, yaitu terdapat 2 hal tentang kepuasan yang baru terbentuk, yaitu kebersihan dan standar, lalu mengurangi 1 hal mengenai ketidakpuasan dari hasil ulasan *online* yaitu keamanan, namun juga menambah 2 ketidakpuasan dari hasil wawancara, yaitu lokasi dan standar, dimana terdapat 9 hal yang merupakan pemberi kepuasan juga ketidakpuasan bagi tamu, seperti atmosfer, sikap dan kinerja staf, fasilitas, pelayanan, makanan, lokasi, kamar, kebersihan, dan standar, lalu 4 hal yang hanya berlaku sebagai pemberi kepuasan, seperti rekreasi dan hiburan, arsitektur, keamanan, dan harga, serta tidak terdapat hal yang hanya berlaku untuk ketidakpuasan tamu.

Penelitian dari 104 ulasan *online* menghasilkan simpulan, yaitu kepuasan yang paling sering tamu sebutkan terletak pada atmosfer, dimana dituliskan bahwa tamu menyukai suasana yang sejuk dan pemandangan yang indah, sedangkan

kepuasan yang jarang disebutkan, yaitu keamanan karena banyak tamu kurang mengalami pengalaman berkesan yang berkaitan dengan keamanan yang hotel berikan. Lalu untuk ketidakpuasan yang paling sering tamu sebutkan ada pada kamar, serta ketidakpuasan yang jarang disebutkan, yaitu keamanan. Pada ulasan dari Google Review, banyak pengulas hanya memberikan *rating* terhadap hotel-hotel tersebut tanpa memberikan komentar apapun, namun lain halnya dengan situs TripAdvisor, setiap pengulas tidak hanya memberikan *rating* untuk hotel-hotel tersebut, tetapi juga memberikan komentar-komentar dan saran sesuai dengan pengalaman yang mereka dapatkan, juga tidak jarang beberapa pengulas menyisipkan beberapa foto yang diambil saat menginap. Pada umumnya, tamu-tamu yang menuliskan ulasan pada situs Tripadvisor dan Google Review tidak menuliskan ulasan secara lengkap dan jelas, namun hanya menyebutkan poin-poin pentingnya saja sehingga peneliti tidak mengetahui secara dalam tentang pengalaman menginap tamu-tamu tersebut.

Namun hal tersebut dapat diatasi dengan melakukan perbandingan antara hasil ulasan *online* dengan wawancara, dimana peneliti bisa menggali secara lebih dalam tentang keseluruhan pengalaman menginap narasumber. Hasil wawancara dengan 14 narasumber menghasilkan simpulan, yaitu hal kepuasan yang paling sering tamu sebutkan juga terletak pada atmosfer dimana dijelaskan bahwa tamu sangat mengapresiasi ketika mendapat kamar dengan *view* laut, gunung, atau kota Bandar Lampung, sedangkan kepuasan yang jarang disebutkan yaitu harga, karena harga yang dibayarkan oleh tamu masih dalam tarif yang standar sehingga tamu dirasa tidak perlu terlalu mengapresiasi harga yang sudah dibayarkan. Lalu untuk ketidakpuasan yang paling sering tamu sebutkan ada pada sikap dan kinerja staf karena masih ditemui beberapa staf yang belum bisa bersikap dan bekerja dengan baik, serta ketidakpuasan yang jarang disebutkan, yaitu makanan. Selanjutnya adanya perbedaan pendapat dan selera narasumber yang jelas dinyatakan tentang konsep bangunan hotel dengan segala isinya, lalu banyak narasumber yang di dalam satu pernyataannya mengandung dua sampai tiga hal yang saling berkaitan, selanjutnya terdapat juga narasumber yang merasakan kepuasan sekaligus ketidakpuasan di waktu yang bersamaan. Beberapa narasumber yang merasakan ketidakpuasan tidak jarang memberi saran secara langsung kepada pihak

manajemen hotel demi perbaikan yang lebih baik di masa yang akan datang. Lalu beberapa narasumber yang sudah pernah menginap di lebih dari satu hotel bintang empat di Bandar Lampung kerap membandingkan satu hotel dengan yang lain dan akhirnya memasang standar dan harapan yang tinggi terhadap hotel bintang empat, terutama di Bandar Lampung.

Selanjutnya kesimpulan yang bisa peneliti ambil adalah hal yang bisa memberikan kepuasan dan ketidakpuasan untuk tamu lebih banyak ditemukan saat disampaikan secara lisan. Ketika menyampaikan melalui tulisan, tamu cenderung menyampaikannya secara singkat, tetapi ketika menyampaikan kepuasan dan ketidakpuasannya secara lisan, tamu dirasa lebih detail menyampaikan keseluruhan pengalamannya. Namun, ketika menyampaikan secara lisan, tamu cenderung lebih sering menyampaikan kepuasan dibandingkan ketidakpuasan. Hal ini diduga karena tamu merasa bahwa secara keseluruhan, hotel bintang empat di Bandar Lampung memang sudah sesuai dengan kriteria dan standar hotel berbintang empat pada umumnya dan tamu tidak segan untuk mengapresiasi secara langsung. Untuk itu, diharapkan untuk pihak manajemen hotel bintang empat di Bandar Lampung agar secara berkala melakukan survei secara langsung kepada tamu yang sedang menginap untuk mengetahui kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan sehingga bisa mempertahankan hal yang sudah baik dan memperbaiki hal yang dianggap masih kurang

Semua simpulan yang didapatkan sesuai dengan asumsi peneliti yang mempercayai bahwa adanya perbedaan kepuasan dan ketidakpuasan tamu, baik yang disampaikan secara tertulis melalui ulasan dan secara lisan melalui wawancara dan peneliti bisa menggali dan mengetahui secara lebih dalam tentang keseluruhan pengalaman tamu saat menginap di hotel bintang empat di Bandar Lampung.

## **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil dan temuan pada penelitian di lapangan, peneliti memiliki rekomendasi sebagai berikut:

### **1. Rekomendasi Akademik**

Berdasarkan kedua hasil temuan dan pembahasan, yaitu ulasan *online* dan wawancara dengan beberapa narasumber, peneliti memiliki rekomendasi

untuk penelitian selanjutnya. Penelitian selanjutnya dengan topik yang sama, yaitu bisa memilih lokasi hotel-hotel di kota lain, lalu sebaiknya bisa mendapatkan ulasan *online* dalam jumlah yang banyak, juga mencari lebih banyak narasumber dengan karakteristik informan yang lebih beragam dengan jumlah yang seimbang sehingga bisa mendapatkan hal yang dapat memberi kepuasan dan ketidakpuasan lebih banyak, valid, dan beragam. Selain itu, diharapkan peneliti selanjutnya lebih kreatif dalam memberi pertanyaan lanjutan yang berhubungan dengan pernyataan narasumber, sehingga durasi wawancara bisa lebih panjang dan hasil yang didapat lebih banyak dan dalam. Penelitian selanjutnya juga dianjurkan untuk melakukan penyebaran kuesioner untuk dapat menilai dengan angka mengenai hal-hal apa saja yang bisa memberi kepuasan dan ketidakpuasan untuk tamu. Hasil dari kuesioner tersebut dapat membantu peneliti dalam penelitian selanjutnya untuk menentukan seberapa besar atau kecilnya sebuah suatu hal bisa memberikan kepuasan dan ketidakpuasan bagi tamu, sehingga peneliti dapat mengkategorikan data yang didapatkan secara lebih valid.

## **2. Rekomendasi Praktis**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dibalik kepuasan yang tamu rasakan, masih banyak ketidakpuasan yang kerap kali muncul saat tamu menginap di hotel bintang empat di Bandar Lampung. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dan masukan bagi pengelola, terutama manajemen hotel untuk memperhatikan setiap keluhan yang tamu tuliskan dalam situs ulasan, juga melakukan survei secara langsung dan berkala dengan tamu yang sedang menginap, sehingga pihak manajemen hotel dapat melihat serta memperbaiki hal-hal yang dianggap kurang, serta mempertahankan bahkan meningkatkan hal-hal yang dianggap sudah baik. Lalu sekiranya ada tamu yang menyampaikan secara langsung tentang keluhan dan saran melalui staf yang ada, bahkan melalui pihak manajemen, diharapkan saran tersebut diterima dan dapat dijadikan bahan masukan untuk kedepannya demi memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu yang akan menginap. Selanjutnya bisa dipertimbangkan untuk hotel-

hotel bintang empat di Bandar Lampung menyediakan kotak untuk menampung saran, kritik, masukan, dan pujian yang boleh dituliskan oleh tamu yang sudah pernah menginap di hotel tersebut dan diharapkan semua hal yang dituliskan boleh dibaca oleh pihak manajemen dan dijadikan bahan pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan penelitian yang dengan keterbatasan tersebut dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian. Keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Beberapa narasumber sering menyatakan kurang mengingat pengalaman menginapnya, karena narasumber yang bersangkutan menginap di hotel-hotel bintang empat di Bandar Lampung pada waktu silam, yaitu kurang lebih satu tahun yang lalu, sehingga pernyataannya dirasa kurang valid.
2. Jumlah hotel bintang empat di Bandar Lampung hanya terdiri dari lima hotel, sehingga jumlah ulasan *online* dan narasumber hanya sedikit.
3. Dari kelima hotel bintang empat yang ada di Bandar Lampung, hanya terdapat 104 ulasan yang dituliskan pengulas dalam kurun waktu tiga bulan, mulai dari Januari hingga Maret 2019 yang berasal dari TripAdvisor dan Google Review, sehingga data sekunder dianggap kurang lengkap.
4. Penulis tidak memverifikasi data narasumber yang penulis wawancarai langsung ke hotel-hotel bintang empat di Bandar Lampung, sehingga ditakutkan ada narasumber yang hanya berpura-pura sudah pernah menginap di hotel-hotel tersebut agar bisa diwawancarai.
5. Penelitian ini hanya menggunakan metode kualitatif sehingga terdapat kesulitan dalam mengukur apa saja dan seberapa besar kecilnya sebuah hal dapat memberikan kepuasan atau ketidakpuasan bagi tamu.