

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini telah dilakukan oleh penulis dengan menyebar kuesioner kepada 210 tamu yang pernah menginap di *upscale* hotel mengenai penilaian mereka terhadap faktor-faktor penting yang dipilih ketika memutuskan menginap di *upscale* hotel Kota Bandung, faktor tersebut terbagi menjadi dua kelompok, yaitu : Atribut hotel dan Sumber informasi. Dalam penelitian ini penulis tidak memasukan faktor harga, karena penelitian ini memfokuskan pada tamu yang pernah menginap di *upscale* hotel yang memiliki harga kamar lebih tinggi daripada jenis hotel lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tamu yang memilih *upscale* hotel lebih mementingkan faktor lain ketimbang memilih hotel dengan harga yang murah. Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai faktor keputusan yang dipilih tamu sebagai faktor sangat penting dan perbedaan penilaian mereka berdasarkan karakteristik tamu, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa diantara kelompok Atribut Hotel dan Sumber Informasi, keduanya memperoleh skor yang sama-sama dinilai penting oleh tamu. Namun secara keseluruhan, terdapat faktor yang memiliki perolehan skor tertinggi atau faktor yang paling banyak dipilih tamu sebagai faktor terpenting yang terdapat pada kelompok Atribut Hotel, di mana faktor ‘Pelayanan yang Baik’ memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dan menurut hasil dari penilaian melalui garis kontinum faktor ini termasuk kedalam kategori faktor sangat penting. Secara keseluruhan, faktor yang memiliki penilaian paling kecil terdapat pada ‘Saran yang diberikan oleh Perusahaan’. Hal tersebut terjadi karena di dalam penelitian ini jumlah tamu yang menginap karena tujuan berlibur lebih banyak dibanding tamu yang memiliki tujuan berbisnis, sehingga mempengaruhi perolehan nilai *mean* setiap faktor terutama faktor ‘Saran dari Perusahaan’. Tamu yang memiliki

tujuan berlibur kurang menganggap penting faktor ‘Saran dari Perusahaan’ dibanding tamu yang memiliki tujuan berbisnis.

2. Hasil selanjutnya menunjukkan perbedaan faktor penting yang dipilih oleh tamu ketika mereka memutuskan untuk menginap di *upscale* hotel di kota Bandung berdasarkan perbedaan usia tamu, gender, penghasilan, tujuan & frekuensi menginap dan domisili tamu. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata yang signifikan antara tamu wanita & pria, di mana tamu pria lebih mementingkan faktor ‘Iklan yang ditayangkan di televisi & majalah *travel*’. Perbedaan selanjutnya terdapat pada tujuan menginap tamu, di mana tamu yang menginap karena keperluan bisnis lebih mementingkan faktor ‘Saran yang diberikan oleh Perusahaannya’. Perbedaan domisili pun menunjukkan perbedaan nilai rata-rata yang signifikan, di mana tamu yang berdomisili di Kota Bandung cenderung mementingkan beberapa faktor yaitu : ‘Pelayanan yang Baik’, ‘Mengunjungi Sosial Media’, ‘Mengunjungi *Online Travel Agent*’, dan ‘Fasilitas yang Lengkap’. Sedangkan untuk perbedaan usia pada tamu hasilnya menunjukkan bahwa tamu yang berusia kurang dari 25 tahun dan tamu berusia 26-35 tahun mementingkan faktor ‘Pelayanan yang Baik’. Penghasilan pada tamu juga menunjukkan perbedaan nilai rata-rata yang signifikan, di mana tamu yang berpenghasilan kurang dari Rp 1.500.000 lebih mementingkan faktor ‘Pelayanan yang Baik’, dan ‘Fasilitas yang Lengkap’.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu rekomendasi akademisi dan rekomendasi praktisi. Rekomendasi akademisi berkaitan dengan perkembangan teori-teori penelitian, sedangkan rekomendasi praktisi berkaitan dengan lembaga atau organisasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

5.2.1 Rekomendasi Akademisi

Berdasarkan hasil dari penelitian ini mengenai perbedaan penilaian faktor-faktor yang dipilih tamu ketika memutuskan menginap di *upscale* hotel Kota Bandung, diharapkan bisa dijadikan referensi atau tambahan teori baru dan dapat

memperkuat hasil dari penelitian terdahulu. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan bisa mencakup jenis-jenis hotel lainnya seperti bintang 2 hingga bintang 3 dengan acuan jurnal yang lebih banyak lagi.

5.2.2 Rekomendasi Praktisi

Penelitian ini memfokuskan pada bidang akomodasi perhotelan dengan jenis *upscale* hotel sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan bagi para *owner* hotel dan manajemen perhotelan dalam mencapai target okupansi kamarnya, dan bisa membantu dalam menentukan target pasar yang ingin dicapai dengan melihat faktor-faktor yang dipilih tamu sebagai faktor terpenting ketika memutuskan menginap di *upscale* hotel berdasarkan karakteristik dan tujuan menginap mereka. Selain itu, dengan ditemukannya hasil dari penelitian ini penulis berharap *owner* hotel dapat mengoptimalkan faktor-faktor penting yang telah dipilih oleh tamu ketika mereka memutuskan menginap di *upscale* hotel.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, salah satunya yaitu responden yang hanya berjumlah 210, hal ini karena keterbatasan waktu yang dimiliki penulis. Penulis pun kesulitan saat mencari jurnal referensi lain yang serupa membahas mengenai perbedaan faktor yang dipilih tamu sebagai faktor terpenting ketika memutuskan menginap di hotel berdasarkan perbedaan karakteristik mereka. Selain itu, penelitian ini tidak menggunakan kuesioner terbuka kepada respondennya sehingga dalam penelitian ini tidak menjelaskan secara rinci alasan yang melatar-belakangi para responden memilih faktor-faktor yang dianggap penting oleh mereka ketika memilih menginap di *upscale* hotel. Namun, dalam penyebaran kuesioner dipastikan bahwa responden sebelumnya memang pernah menginap di *upscale* hotel di kota Bandung, karena dalam kuesioner ini terdapat item pertanyaan di mana para responden harus mengisi nama hotel yang pernah mereka inapi.