

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* merupakan *sister company* dari Kupu-Kupu resort yang berfasilitaskan 28 *rooftop suites*, 20 *boutiques*, spa, dan 4 restaurant. Berlokasi di Jl Bukit Permai, Banjar Pesalakan, Jimbaran, Bali. 20 menit jarak tempuh dari Bandara International Ngurah Rai, dan kurang lebih 5 menit berjalan kaki menuju pantai Muaya yang terkenal akan *sunset* serta restaurant *seafood* dipinggir pantai dan letaknya di area resort dan *private villa* Jimbaran, Bali. Berdasarkan hasil analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tamu dalam memilih Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*, didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari faktor-faktor yang mempengaruhi tamu dalam memilih resort atau hotel, faktor-faktor terpenting menurut tamu yang menjadi daya tarik bagi Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* adalah lokasi dan pelayanan. Faktor fasilitas dan citra/*image* hotel dinilai cukup sebagai faktor untuk memilih Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*. Sedangkan faktor harga dinilai tidak penting sebagai faktor daya tarik Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*.
2. Dari 5 faktor yang mempengaruhi tamu dalam memilih Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*, didapat 4 faktor yang menjadi 1 faktor dominan berdasarkan proses analisis faktor yaitu faktor lokasi, fasilitas, pelayanan, dan harga.

## B. Saran

Berikut ini adalah beberapa hal yang dapat direkomendasikan untuk Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*.

1. Dari fasilitas yang telah dimiliki oleh Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* seperti *boutique mall*, spa, dan resoran-restoran, agar lebih ditingkatkan kualitas dan mutu baik pada produk maupun pelayanannya. Dapat dilakukan inovasi terhadap pemberian potongan harga pada produk, melaksanakan program untuk menambahkan atraksi pada fasilitas-fasilitas yang ada, serta mengembangkan promosi di media-media sosial guna meningkatkan *image* terhadap fasilitas-fasilitas yang ada di Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*. Hal ini dilakukan untuk memberi keunikan atau keunggulan terhadap fasilitas-fasilitas yang ada, serta sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan bahwa fasilitas adalah faktor daya tarik yang tidak hanya cukup namun sangat penting sebagai faktor yang dipilih oleh tamu ketika memutuskan untuk memilih Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* sebagai pilihan akomodasi untuk menginap.
2. Mempertahankan pentingnya daya tarik faktor lokasi dan pelayanan.
  - a. Dapat dilakukan dengan mempermudah tamu dalam akses menuju Kupu-Kupu Jimbaran dengan meningkatkan kualitas maupun armada *shuttle bus* untuk antar-jemput tamu menuju bandara ataupun untuk meng akses destinasi wisata lain. Dapat juga dengan menyediakan fasilitas sepeda untuk para tamu agar dapat meng akses pantai, *temple*, ataupun tempat-tempat terdekat di area Jimbaran. Penyediaan sepeda ini bukan semata-mata agar tamu dapat benar-benar merasakan bahwa menginap di Kupu-Kupu jimbaran adalah lokasi yang tepat dan *accessible*, melainkan juga dapat memberikan pengalaman tersendiri bagi para tamu ketika menginap di Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*.

- b. Meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan dengan cara memberikan pendidikan (pembelajaran berupa *training* dan pemberian *reward*) kepada para *staff* untuk meningkatkan *good personality*, *good responsibility*, dan *good hospitality*.
  - c. Pihak manajemen agar lebih memberikan perhatian khusus pada *department house keeping (room attendant maupun public area)* untuk memperhatikan detail kebersihan, sanitasi, serta ke higienisan seluruh area Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*.
3. Dari analisis faktor, terdapat 1 faktor yang ter ekstraksi yaitu faktor citra/*image*. Hal ini menunjukkan bahwa faktor tersebut tidaklah dinilai oleh wisatawan sebagai faktor untuk memilih Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*. Dengan meningkatkan faktor-faktor dominan utama, akan dengan secara otomatis meningkatkan citra/*image* hotel. Peningkatan *image* tersebut dapat diimbangi dengan promosi-promosi baik di media sosial seperti *website*, *facebook*, *twitter* maupun media elektronik seperti iklan dan pembuatan cd interaktif, serta media cetak seperti pembuatan pamphlet, ataupun *post card*.
  4. Rekomendasi lain yang diberikan penulis kepada pihak manajemen berdasarkan hasil temuan penelitian penulis :
    - a. Inovasi terhadap *live music* yang diselenggarakan di *restaurant* seperti *traditional live music* dengan tradisional instrument khas bali. Acara *traditional live music* ini dapat diselenggarakan dengan interaktif, misalnya mengikut sertakan tamu untuk ikut bernyanyi atau memainkan alat musik tradisional tersebut.
    - b. Pertunjukan tarian bali yang dilaksanakan di tengah Jimbaran Corner, ataupun Jimbaran *Beach Club* sebagai atraksi dan hiburan bagi para tamu, juga dapat menjadi tambahan hiburan pada *romantic dinner package*. Dapat juga diselenggarakan pementasan tari kecak sebagai tarian khas Bali yang populer di kalangan wisatawan mancanegara maupun nusantara. Tari kecak

ini dapat menjadi agenda khusus bagi Kupu-Kupu Jimbaran/*special occasion* yang dapat menarik minat tamu, yang dapat diselenggarakan di pantai Muaya, sehingga tamu Kupu-Kupu Jimbaran dapat menyaksikannya langsung secara *exclusive* di *spot* Jimbaran Beach Club.

- c. Memperbaharui aktivitas *cooking class package* yang telah ada seperti misalnya, peserta *cooking class* harus terlebih dahulu berbelanja bahan dasar untuk memasak ke pasar tradisional/ *fish market* yang ada di Jimbaran dengan didampingi oleh *staff* hotel, setelah itu mereka dapat melaksanakan *cooking class* di *Chocolate Café Restaurant* ataupun di *Jimbaran Beach Club* dengan suasana pantai/*barberque party*, sekaligus mereka dapat merasakan *sunset* dan *dinner* hasil olahan mereka sendiri.
- d. Atraksi pada wisata belanja di *boutique mall* Jimbaran Corner. Seperti wisatawan dapat melihat ataupun mencoba dalam pembuatan *handicraft* khas Bali, proses pembuatan batik, ataupun lukisan yang ada di *gallery* Jimbaran Corner, sehingga semua hal yang dilakukan oleh tamu/wisatawan memenuhi persyaratan sebuah atraksi wisata yaitu *there's something to see, something to do, dan something to buy*.

Semua atraksi hiburan dapat diciptakan oleh pihak manajemen dengan mengembangkan fasilitas yang telah ada, sehingga hal tersebut bukanlah pengembangan inovasi yang tidak masuk akal ataupun sulit untuk dilakukan. Hal terpenting dari sebuah *industry* jasa adalah kepuasan konsumen pada saat produk tersebut diberikan, setelah itu akan muncul kesan yang baik atau buruk terhadap produk tersebut. Oleh karena itu, semua rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat menciptakan keunggulan dan keunikan bagi Kupu-Kupu Jimbaran Rooftop Suites & Spa untuk dapat bersaing dengan *industry* komodasi lainnya melalui faktor-faktor yang telah diketahui dipilih oleh para tamu dalam memilih Kupu-Kupu Jimbaran Rooftop Suites & Spa.