

BAB V

KESIMPULAN

5.1 kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian deskriptif dan verifikatif pengaruh *presentation mix* terhadap keputusan menginap tamu bisnis di Gino Feruci Braga Hotel Bandung, dengan penguraian teori, hasil pengalaman, pengumpulan data, penyebaran kuisisioner, dan pengujian hipotesis yang dilakukan untuk mengetahui analisis *presentation mix* Gino Feruci Braga Hotel Bandung dalam menciptakan keputusan menginap tamu bisnis adalah sebagai berikut:

1. Tamu bisnis yang memberikan penilaian terhadap gambaran *presentation mix* yang dilakukan di Gino Feruci Braga Hotel Bandung dalam kategori tinggi, yang berarti *presentation mix* yang dilakukan cukup baik. Ini terbukti dari tanggapan serta penilaian tertinggi tamu bisnis yang menginap di Gino Feruci Braga Hotel Bandung terutama pada dimensi *physical location*. Hal ini dikarenakan lingkungan disekitar kawasan Gino Feruci Braga Hotel Bandung cukup menarik, yang terletak di Jalan Braga, dimana jalan tersebut merupakan salah satu jalan yang terkenal dengan sejarahnya dan sering kali diadakan *event-event* yang dapat memberikan pengalaman lebih kepada tamu bisnis selain merasakan fasilitas-fasilitas yang beragam dari Gino Feruci Braga Hotel Bandung. Sedangkan penilaian terendah adalah *personnel* yang diberikan tamu bisnis terhadap Gino Feruci Braga Hotel Bandung. Hal ini terjadi dikarenakan minimnya *staff* yang bekerja di Gino Feruci Braga Hotel Bandung, yang menyebabkan tidak terpenuhinya kebutuhan tamu secara efektif dan efisien, serta *staff frontliner* yang kurang mengimplementasikan *standart procedure operation* (SOP) yang dimiliki oleh Gino Feruci Braga Hotel Bandung.
2. Gambaran tingkatan keputusan menginap tamu bisnis di Gino Feruci Braga Hotel Bandung mempunyai penilaian pada kategori tinggi, yang berarti tamu binsic masih berminat dan tertarik untuk memutuskan menginap di Gino

Bakti Bahtiar, 0805847

PENGARUH PRESENTATION MIX TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP TAMU BISNIS DI GINO FERUCI BRAGA HOTEL BANDUNG.

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

Feruci Braga Hotel Bandung, walaupun kerap terjadi kemacetan di sekitaran Jalan Braga, dan minimnya fasilitas lahan parkir di Gino Feruci Braga Hotel Bandung. Penilaian tertinggi pada indikator keputusan menginap tamu bisnis yaitu pilihan produk dan jasa, karena Gino Feruci Braga Hotel Bandung memiliki keberagaman tipe kamar dan ruangan *meeting* yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan tamu bisnis, dengan harga bervariasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan tamu bisnis, dengan mengutamakan kenyamanan tamu dalam melakukan kegiatannya selama di hotel. Sedangkan penilaian terendah pada indikator persyaratan dan waktu pembelian yaitu tamu bisnis yang memilih melakukan kegiatan bisnisnya pada saat *weekend* sering tidak mendapatkan kamar, dan pihak Gino Feruci Braga Hotel Bandung memiliki solusi, dengan memindahkan tamunya ke hotel lain sesama *group* kagum. Sedangkan durasi menginap tamu bisnis biasanya lebih dari 2 hari, dengan jumlah orang yang banyak. Tamu bisnis sering tidak mendapatkan keberadaan kamar (*room availability*) pada saat pemesanan.

3. Berdasarkan pengujian analisis regresi linear berganda dan hipotesis, maka *presentation mix* mempunyai pengaruh terhadap keputusan menginap tamu bisnis di Gino Feruci Braga Hotel Bandung yang tinggi, baik secara simultan maupun parsial. Berdasarkan hasil penelitian juga, maka *presentation mix* yang dilakukan Gino Feruci Braga Hotel Bandung dapat mempengaruhi tingkat keputusan menginap tamu bisnis di Gino Feruci Braga Hotel Bandung.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian ini memperoleh hasil temuan dalam menciptakan keputusan menginap tamu bisnis untuk menginap dan memakai fasilitas yang ditawarkan oleh Gino Feruci Braga Hotel Bandung, selain kamar yang menjadi produk inti, adalah ruangan *meeting* yang dianalisis melalui *presentation mix*. dengan temuan yang didapat adalah nilai terendah dari dimensi *presentation mix* adalah *personnel* dan pada keputusan menginap tamu bisnis adalah persyaratan dan waktu pembelian. Dengan pengaruh yang paling signifikan adalah *physical location*. Oleh karena itu penulis mengajukan rekomendasi untuk

meningkatkan kinerja hotel yang bersangkutan dalam hal ini adalah Gino Feruci Braga Hotel Bandung.:

1. *Presentation mix* yang dilakukan Gino Feruci Braga Hotel Bandung berpengaruh terhadap keputusan menginap tamu bisnis, tetapi terdapat pengaruh yang paling rendah pada dimensi *presentation mix* ialah *personnel*. Pengelola Gino Feruci Braga Hotel Bandung perlu melakukan beberapa pengembangan dan pelatihan, terutama pada karyawan hotel yang langsung berhadapan dengan tamu untuk memberikan kesan yang baik (*first impression*) dan selalu menjalankan *SOP* dengan baik dan benar untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan yang dapat merugikan setiap tamu, pada penelitian ini khususnya tamu bisnis yang menginap, yang dapat merugikan pihak hotel. *Staff hotel* yang sedikit akan berdampak negatif bilamana terjadi hal-hal yang tidak terduga oleh hotel, akan membutuhkan waktu yang lama untuk dapat me *recovery*. Lakukan pengembangan SDM secara berkala dengan rutinitas yang konsisten, agar strategi yang telah dimiliki oleh pihak hotel semakin melekat pada setiap karyawan hotel yang bekerja, guna menghindari keteledoran dalam proses pelayanan tamu, khususnya tamu bisnis.
2. Keputusan menginap tamu bisnis dalam kategori tinggi, tetapi jumlah tingkat hunian kamar di Gino Feruci Braga Hotel Bandung tersebut masih rendah dibandingkan dengan hotel-hotel pesaingnya yang berada di Kota Bandung. Salah satu faktor penyebabnya adalah persyaratan dan waktu pembelian tamu bisnis yang berada pada posisi terendah. Gino Feruci Braga Hotel Bandung perlu meningkatkan serta mempertahankan tingkat hunian kamar dengan memperbaiki serta meningkatkan fasilitas serta layanan agar tamu bisnis merasa lebih nyaman selama melakukan aktifitas di Gino Feruci Braga Hotel Bandung. Tak lupa untuk memperhatikan tamu bisnis yang loyal (*repeater*) disarankan kepada pihak *sales & marketing* untuk tetap men *treatment* dan me *maintenance* tamu bisnis tersebut untuk menjaga keselarasan antara pihak hotel dan tamu bisnis, disarankan untuk dapat mengetahui segala kegiatan bisnis yang mungkin dilakukan di Gino Feruci

Braga Hotel Bandung, agar saat tamu tersebut melakukan pembookingan kamar dan ruang *meeting, rooms availability* nya tersedia, sehingga dapat memberikan kesan baik terhadap tamu, yang merasa diistimewakan oleh pihak hotel. Kordinasi antara pihak *sales & marketing* dengan pihak reservasi harus *solid* untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman atau kesalahan dalam penyampaian informasi. Selalu menyiapkan solusi untuk dapat mengatasi gejala-gejala yang mungkin timbul bila ketersediaan kamar tidak sesuai dengan harapan tamu, pihak hotel dapat memberikan edukasi kepada penyampai pesan dengan naskah yang baik dan dapat diterima oleh tamu.

3. Pengaruh terbesar berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dimensi *physical location* dengan nilai signifikansi 0.000. terus pertahankan aspek-aspek yang terdapat pada *physical location*, dan terus mengembangkannya. Berkordinasi dengan masyarakat setempat, bagaimanapun masyarakat setempat merupakan bagian dari hotel yang tidak bisa diabaikan, keselarasan pihak hotel dengan masyarakat setempat dapat memberikan dampak yang positif bagi pihak hotel, hal ini dapat mengurangi hal-hal anarkis yang mungkin terjadi bila pihak hotel tidak dapat memberikan *win win solution* kepada mereka, Humas hotel harus dapat menjaga hubungan yang harmonis dengan masyarakat setempat, dan bersama-sama menjaga ketertiban dan keamanan kawasan disekitar hotel. Lebih menonjolkan konsep yang diusung oleh hotel, yaitu *Italian theme* agar lebih kental dan dapat dirasakan secara maksimal oleh tamu bisnis, yang dapat memberikan pengalaman yang berbeda dengan hotel lain. Jalan Braga yang menjadi salah satu ikon Kota Bandung sudah memberikan dampak yang positif untuk pihak hotel, dimana pada jalan tersebut sering diadakannya *event-event* yang dapat mengundang tamu, dan dapat memberikan nilai tambah bagi tamu bisnis khususnya. Mendukung pemerintah bila diadakan *event-event* yang akan berlangsung di Jalan Braga. Fasilitas ruangan *meeting* dan kamar pun harus tetap di *maintenance*, untuk menghindari status kamar *Out of Order* (OO), karena hal tersebut dapat memberikan dampak yang kurang baik bagi pihak hotel, berkurangnya *unit* kamar yang dapat dijual kepada calon tamu,

gagalnya pemblokiran *unit* kamar dikarenakan tidak sesuainya permintaan jumlah kamar dengan ketersediaan kamar yang dimiliki oleh pihak hotel.

Penelitian ini memiliki keterbatasan serta kekurangan, dan penelitian ini hanya membahas *presentation mix* di Gino Feruci Braga Hotel Bandung, disertai tanggapan tamu bisnis yang menginap untuk memberikan penilaian terhadap Gino Feruci Braga Hotel Bandung. Sebagai rekomendasi, para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian mengenai *e-commerce*, *e-marketing*, *direct marketing*, *customer relationship marketing (CRM)*, karena Gino Feruci Braga Hotel Bandung tengah melakukan pendekatan tersebut.