BAB I

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan mengunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh antara elemen atmosfer lobi terhadap kesan tamu *upscale hotel* di Kota Bandung dapat diambil kesimpulan bahwa elemen atmosfer lobi berpengaruh terhadap kesan tamu. Namun hanya 4 dari 7 dimensi elemen atmosfer lobi yang berpengaruh secara signifikan yaitu dimensi gaya arsitektur, warna, furniture, serta aroma.

Dimensi lainnya yaitu tata ruang, pencahayaan, dan musik tidak berpengaruh terhadap kesan tamu. Berdasarkan tanggapan tamu yang menginap di *upscale hotel* di Kota Bandung, lobi hotel secara keseluruhan terkesan baik. Dimensi yang dinilai paling berkesan baik bagi tamu adalah gaya arsitektur, warna, furnitur, dan aroma.

1.2. Implikasi

1.1. Implikasi Akademis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai elemen atmosfer lobi, maka diharapkan adanya penelitian lebih lanjut mengenai elemen atmosfer lobi, terutama yang berkaitan dengan kesan dan kepuasan tamu.

1.2. Implikasi Praktis

Dalam penelitian ini temukan dimensi baru yang berpengaruh secara signifikan terhadap kesan tamu *upscale hotel* di Kota Bandung, yaitu dimensi aroma lobi. Hal ini mengandung implikasi bagi pihak manajemen hotel maupun pihak lain yang

berkitan untuk terus meningkatkan keunggulan kompetitif tersebut melalui dimensi aroma lobi.

1.3. Rekomendasi

Penelitian dan studi yang dilakukan menghasilkan sebuah temuan yang dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi *upscale hotel* di Kota Bandung dalam meningkatkan citra, daya saing dan kesan pengunjung melalui peningkatan kualitas lobby hotel. Rekomendasi yang diberikan menyesuaikan pada pembahasan elemen atmosfer pada lobby yang terdapat pada *upscale hotel* di Kota Bandung. Berikut merupakan rekomendasi yang dapat diaplikasikan berdasarkan temuan penelitian untuk meningkatkan kepuasan pengunjung secara keseluruhan, yaitu:

1. Secara umum implementasi elemen atmosfer di lobi *upscale hotel* di Kota Bandung sudah cukup baik dilihat dari tanggapan dari responden yang pernah menginap pada hotel tersebut. Dimensi Gaya Arsitektur dinilai memiliki peranan yang paling utama dalam menciptakan impresi positif terhadap hotel tersebut dibandingkan dengan dimensi lainnya, oleh karena itu penulis memberikan rekomendasi kepada pihak *upscale hotel* di Kota Bandung untuk lebih memperhatikan gaya arsitektur dari lobby hotel tersebut dengan memperhatikan aspek seni, filosofis dan nilai-nilai yang diusung maupun keunikan arsitektur dibanding hotel-hotel pesaing.
2. Dimensi lainnya mempunyai penilaian cukup tinggi adalah dimensi warna. Warna dalam hal ini adalah warna tema lobby yang digunakan, komposisi warna yang digunakan baik untuk warna dinding maupun pencahayaan, furniture dan perangkat-perangkat fungsional yang ada didalam elemen lobby hotel tersebut. Oleh karene itu penulis merekomendasikan agar pemilihan komposisi warna yang digunakan agar sesuai atau selaras dengan gaya arsitektur, letak geografis maupun filosofi dari hotel itu sendiri, apakah mengusung tema alami atau modern dsb. Elemen warna

yang selaras dapat menciptakan mood dan kesan yang baik dan nyaman kepada pengunjung. Konsistensi warna pada setiap elemen lobby hotel baik yang signifikan maupun yang tidak signifikan akan menciptakan kesan professional dan serius dalam pelayanan hotel.

3. Dimensi lainnya yang menjadi perhatian pengunjung dan tak kalah penting adalah furniture dan aroma yang terdapat pada lobby hotel.

   Sebagian besar pengunjung menyatakan bahwa merk dan kualitas dari furniture yang ada pada lobby hotel dapat menjadi penilaian subjektif terhadap kualitas keseluruhan hotel tersebut. Furniture yang menggunakan material berkualitas baik serta tidak melupakan elemen fungsi dan warna akan menciptakan kesan mewah terhadap hotel tersebut secara keseluruhan. Demikian juga dengan aroma yang ada pada lobby hotel dapat menjadi satu faktor utama penentu kesan baik atau buruk terhadap hotel tersebut. Aroma yang wangi dengan intensitas aroma yang tepat sangat membantu meningkatkan kesan positive terhadap lobby hotel tersebut. Penulis merekomendasikan agar aspek furniture dan aroma lebih diperhatikan agar dapat meningkatkan citra hotel.

Ketujuh atribut hotel ini perlu dijadikan apresiasi serta bahan untuk evaluasi bagi pihak *upscale hotel* di Kota Bandung agar selalu dapat melakukan peningkatan terhadap elemen atau kekurangan yang ada, mempertahankan elemen yang sudah baik agar semakin banyak konsumen yang merasa puas.

1.4. Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna meskipun telah diusahakan dan dilaksanakan dengan prosedur ilmiah. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah masih ada dimensi elemen atmosfer lainnya yang belum mencakup keseluruhan elemen atmosfer lobi hotel. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang terkadang jawaban yang diberikan responden tidak menunjukan keadaaan yang ada sebenarnya