

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apa saja faktor-faktor yang membentuk ekspektasi pengalaman yang diharapkan oleh tamu selama mereka menginap di *guest house*. Setelah dilakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner, maka diperlukan analisis faktor untuk meringkas variabel asli menjadi suatu faktor atau dimensi baru.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian faktor yang membentuk ekspektasi pengalaman tamu *guest house*, maka diperoleh kesimpulan

bahwa hasil analisis faktor terhadap 20 variabel yang dilakukan pada keseluruhan responden dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden, menghasilkan 3 faktor yang membentuk ekspektasi pengalaman tamu *guest house*. Faktor satu yang berisikan 12 variabel yang mengandung unsur kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas bagi tamu. Faktor dua yang berisikan 5 variabel yang mengandung unsur lingkungan dan pemasaran yang dapat menarik tamu untuk menginap di *guest house* tersebut. Sementara faktor tiga berisikan 3 variabel yang mengandung unsur komunikasi. Namun saat melihat variabel-variabel yang terdapat pada faktor satu, dirasa faktor satu tidak menunjukkan hasil yang spesifik. Maka dari itu dilakukan kembali analisis faktor dengan cara variabel kontrol.

Adapun jenis variabel kontrol yang digunakan adalah kontrol sampel. Sampel yang digunakan yaitu responden dengan karakteristik berpendidikan terakhir menengah (SMP dan SMA) yang berumur kisaran 15 – 23 tahun, dan termasuk dalam kategori *youth traveller*. Hasil analisis faktor terhadap 20 variabel yang dilakukan pada 125 responden *youth traveller*, menghasilkan 4 faktor yang membentuk ekspektasi pengalaman tamu *guest house*. Faktor satu yang berisikan 7 variabel yang mengandung *amenities* atau kenyamanan yang diberikan

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE

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

pengelola kepada tamu *guest house*. Faktor dua yang berisikan 5 variabel yang mengandung unsur lingkungan dan penjualan yang dapat menarik tamu untuk

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE

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

menginap di *guest house* tersebut. Faktor tiga yang berisikan 4 variabel yang mengandung unsur kemudahan akses dan keamanan bagi tamu. Sementara faktor empat yang berisikan 4 variabel yang mengandung unsur terjalinnya komunikasi selama tamu menginap di *guest house*.

Faktor dari keseluruhan responden dengan *youth traveller* memiliki perbedaan. Perbedaan yang mencolok dapat terlihat dari variabel yang tergabung difaktor baru. Jika di kelompok seluruh responden faktor *amenities* dan faktor *security* dan *accessibility* bersatu, beda halnya dengan kelompok *youth traveller*. Dimana faktor *amenities* dapat berdiri sendiri atau terpisah dengan faktor *security* dan *accessibility*. Namun variabel yang terdapat pada faktor *promotion* baik dalam kelompok *youth traveller* maupun seluruh responden terdiri dari jumlah dan variabel yang sama. Adapun pada faktor *communication*, kelompok *youth traveller* dan seluruh responden memiliki 3 variabel yang sama, namun pada kelompok *youth traveller* terdapat pula variabel kemudahan dalam *mem-booking* kamar tamu sehingga total variabel yang dimiliki adalah empat.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal yang dapat dipertimbangkan oleh beberapa pihak yaitu sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Praktisi

Bagi para pengusaha dibidang akomodasi terutama pada *guest house*, dalam hal ini sebaiknya lebih memperhatikan faktor- faktor yang dapat membentuk ekspektasi pengalaman tamu. Sehingga dengan begitu pengelola memiliki tolak ukur untuk dapat memenuhi ekspektasi pengalaman tamu dan membuat tamu merasa puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan selama menginap di *guest house*. Jika ekspektasi pengalaman tamu tercapai, maka tidak menutup kemungkinan tamu akan loyal dan menjadi *repeater guest*.

5.2.2 Bagi Akademik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis memiliki rekomendasi bagi akademisi agar dapat melakukan penelitian

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE

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

yang serupa namun disarankan agar menambahkan variabel-variabel dan faktor-faktor selain diatas untuk memprediksi faktor yang membentuk ekspektasi pengalaman tamu.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun penelitian ini peneliti memiliki beberapa keterbatasan pada penelitian diantaranya yaitu kurangnya *literature review* sehingga faktor dan variabel yang menjadi acuan penulis terbatas. Selain itu penulis kurang luas dan kompleks dalam menginput variabel. Sehingga dalam penelitian selanjutnya harus menganalisis variabel yang lebih luas dan kompleks lagi sehingga hasilnya dapat maksimal.

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE

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

Renava Aprillea, 2018

*ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST
HOUSE*

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