

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif mengenai pengaruh *website quality* terhadap kepuasan pengguna *website* di Crowne Plaza Bandung, maka dapat diambil kesimpulan:

1. *Hotel website quality* yang terdiri dari tiga indikator, yaitu *hotel website usability*, *hotel website functionality* dan *hotel website security and privacy* yang memiliki tanggapan paling tinggi adalah *hotel website functionality*. Tanggapan mengenai *hotel website functionality* Crowne Plaza Bandung dirasa oleh tamu dapat memudahkan tamu untuk mendapatkan informasi yang lengkap mulai dari proses pemesanan kamar, fasilitas hotel, promosi dan penawaran special, harga setiap tipe kamar, dan destinasi wisata di sekitar hotel. Sedangkan, indicator atau dimensi tersebut yang memiliki tanggapan paling terendah adalah *hotel website security and privacy*, dimana dapat disimpulkan bahwa tamu kurang yakin dan percaya pada keamanan saat melakukan transaksi dan kerahasiaan data tamu tersebut.
2. Kepuasan pengguna *website* Crowne Plaza Bandung berada pada kategori tinggi. Artinya penerapan kepuasan tamu dianggap sudah baik dan sesuai dengan harapan tamu, dimana tanggapan paling tinggi adalah kepuasan terhadap *hotel website functionality* karena dirasa oleh tamu bahwa dengan lengkapnya informasi-informasi yang terdapat di *website* Crowne Plaza Bandung dapat membantu dan memudahkan tamu saat melakukan pemesanan kamar melalui *website*. Sedangkan, indicator atau dimensi tersebut yang memiliki tanggapan paling rendah adalah *hotel website security and privacy*, dimana tamu merasa bahwa *security and privacy website* Crowne Plaza Bandung kurang memuaskan.
3. Secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan antara *website quality* yang terdiri dari *hotel website usability*, *hotel website functionality* dan

hotel website security and privacy terhadap kepuasan pengguna *website* di Crowne Plaza Bandung dan secara parsial ketiga dimensi tersebut memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *website*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan kesimpulan diatas, maka penulis merekomendasikan beberapa masukan bagi Crowne Plaza Bandung, yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dimensi *hotel website usability* yang menunjukkan skor paling rendah ialah tingkat kemudahan dalam bernavigasi didalam *website* hotel. Kemudahan dalam bernavigasi didalam *website* adalah hal yang penting, karena hal ini dapat menyebabkan tamu kesulitan dalam bernavigasi didalam *website* sehingga tamu tidak menikmati pengalamannya saat menggunakan *website* Crowne Plaza Bandung yang pada akhirnya tamu akan merasa tidak puas dan untuk selanjutnya tamu tidak akan mengakses kembali *website* Crowne Plaza Bandung. Untuk meningkatkan kualitas *websitenya* dari segi kemudahan dalam bernavigasi pihak Crowne Plaza Bandung dapat merekonstruksi ulang *website* tersebut sehingga akan lebih memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada penggunanya sehingga dapat mengatasi kekurangan tersebut.
2. Hasil penelitian dimensi *hotel website functionality* yang menunjukkan skor paling rendah ialah tingkat kelengkapan informasi mengenai destinasi wisata disekitar lokasi hotel. Hal ini menunjukkan bahwa informasi mengenai destinasi wisata disekitar lokasi hotel dinilai tidak lengkap. Pihak Crowne Plaza Bandung dapat menampilkan deskripsi lengkap mengenai destinasi wisata disekitar hotel seperti alamat lengkap, akses jalan, jarak dan waktu tempuh antara hotel dengan lokasi wisata, sejarah destinasi tersebut, atraksi apa yang ditawarkan dan sebagainya, serta menambah foto-foto destinasi tersebut, bahkan akan lebih baik jika pihak Crowne Plaza bekerja sama dengan destinasi wisata disekitar hotel untuk memudahkan tamu yang ingin berkunjung ke destinasi disekitar hotel Crowne Plaza Bandung sehingga dapat mengatasi tingkat kelengkapan

informasi mengenai destinasi wisata disekitar lokasi hotel yang memiliki skor terendah.

3. Hasil penelitian dimensi *hotel website security and privacy* yang menunjukkan skor paling rendah ialah kepercayaan terhadap informasi keamanan *website* hotel yang telah diakui oleh pihak ketiga. Pihak Crowne Plaza Bandung dapat memberikan pemahaman dan informasi kepada pengguna *website* mengenai *website* Crowne Plaza Bandung yang sudah tersertifikasi secara internasional untuk meningkatkan kepercayaan tamu terhadap *website* Crowne Plaza Bandung salah satunya dengan mencantumkan sertifikasi didalam *websitenya* bahwa *website* Crowne Plaza Bandung telah tersertifikasi secara internasional sehingga rendahnya kepercayaan terhadap informasi keamanan *website* hotel yang telah diakui oleh pihak ketiga dapat teratasi.
4. Pada penelitian *website quality* di Crowne Plaza Bandung, terdapat sub variable atau dimensi yang memiliki penilaian paling rendah bila dibandingkan dengan dimensi lainnya, yaitu dimensi *hotel website security and privacy* yang mencakup tentang keamanan *website* bagi tamu. Pihak Crowne Plaza Bandung dapat memperkuat dan meningkatkan keamanan *website* hotel, selain itu pihak Crowne Plaza Bandung dapat memberikan pemahaman dan informasi kepada pengguna *website* mengenai *website* Crowne Plaza Bandung yang sudah tersertifikasi secara internasional sehingga tamu akan merasa aman dan nyaman saat menggunakan *website* Crowne Plaza Bandung.
5. Tanggapan tamu terhadap kepuasan pengguna *website* di Crowne Plaza Bandung tergolong tinggi. Tingkat kepuasan terhadap *hotel website functionality* di Crowne Plaza Bandung memiliki nilai tertinggi yang artinya tamu merasa puas akan kelengkapan informasi-informasi didalam *website* Crowne Plaza Bandung. Akan tetapi, tingkat kepuasan tamu terhadap *hotel website security and privacy* memiliki total penilaian dan persentase yang paling rendah diantara yang lain. Pihak Crowne Plaza Bandung dapat terus meningkatkan *security and privacy website* Crowne Plaza Bandung dan memberikan pemahaman kepada pengguna *website*

bahwa *website* Crowne Plaza Bandung sudah terjamin keamanannya karena sudah bersertifikasi internasional dan tergabung dalam program *The TRUSTe Privacy Seal Program* yang mempunyai misi untuk memajukan *privacy* dan kepercayaan di dunia jaringan untuk meningkatkan kepuasan terhadap *hotel website security and privacy* yang memiliki skor terendah tersebut.

6. Hasil penelitian menyatakan bahwa *hotel website quality* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website*, oleh karena itu pihak Crowne Plaza Bandung diharapkan dapat terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas *website* Crowne Plaza Bandung dengan terus *upgrade website* menjadi lebih baik dan lebih menarik lagi, sehingga tamu akan merasa puas dan nyaman menggunakan *website* Crowne Plaza Bandung dan akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* dan akan menarik minat tamu maupun calon tamu untuk menggunakan *website* Crowne Plaza Bandung.
7. Penulis menyadari dalam penelitian ini tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan. Maka dari itu saran untuk penelitian selanjutnya, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut diluar *variable* yang diteliti, misalnya mengenai *e-service quality, hotel booking websites, online reviews, online marketing* dengan menggunakan metode yang berbeda karena dengan perkembangan zaman dan teknologi saat ini tentu dapat memperluas pemasaran hotel Crowne Plaza Bandung sehingga dapat diteliti, dikaji dan dibahas di masa yang akan datang.