BAB V
KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN KETERBATASAN PENELITIAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, persepsi tamu individu yang menginap pada hotel bintang tiga di kota Bandung mengenai atribut hotel yang terdiri dari keramahan staff, fasilitas hotel, lokasi hotel, kualitas pelayanan, kualitas makanan, kebersihan dan kenyamanan, keamanan dan keselamatan serta *value for money* berada pada kategori baik. Dimensi yang mendapatkan nilai tertinggi adalah dimensi keramahan staff serta kebersihan dan kenyamanan, sedangkan yang terendah adalah *value for money*.

Atribut hotel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan secara keseluruhan terhadap hotel bintang tiga di kota Bandung, yang terdiri dari keramahan staff, fasilitas hotel, lokasi hotel, kualitas pelayanan, kualitas makanan, kebersihan dan kenyamanan, keamanan dan keselamatan serta *value for money*. Namun yang memiliki pengaruh yang lebih tinggi adalah kualitas pelayanan dan kualitas makanan. Sedangkan yang tidak berpengaruh yaitu keramahan staff, fasilitas hotel, lokasi hotel, kebersihan dan kenyamanan, keamanan dan keselamatan serta *value for money*.

Pengelola pihak hotel terus berupaya dalam meningkatkan kepuasan tamu yang menginap pada hotel bintang tiga di kota Bandung, terlihat dari persepsi tamu terhadap atribut hotel yang masuk kedalam kategori baik.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi berdasarkan dari hasil penelitian ini menyesuaikan pada pembahasan atribut hotel yang terdapat pada hotel bintang tiga di kota Bandung. Berikut merupakan rekomendasi yang dapat diaplikasikan berdasarkan temuan penelitian untuk menciptakan kepuasan secara keseluruhan yang lebih tinggi, yaitu:

1. Secara keseluruhan implementasi atribut hotel pada hotel bintang tiga di kota Bandung sudah baik menurut tanggapan dari responden yang pernah menginap pada hotel tersebut. Dimensi *value for money* memiliki penilaian paling rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya, oleh karena itu penulis memberikan rekomendasi kepada pihak hotel bintang tiga di kota Bandung untuk meningkatkan *service* yang diberikan kepada tamu yang menginap agar sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh tamu yang menginap salah satunya dengan mengadakan pelatihan kepada staff tersebut agar dapat membentuk sumber daya manusia yang sesuai dengan standar yang di berikan oleh perusahaan.
2. Dimensi lainnya mempunyai penilaian yang tidak begitu rendah, namun perlu dilakukan peningkatan lagi agar pelayanan yang diberikan dapat lebih memuaskan tamu yang menginap karena terdapat penilaian diberikan responden yang masih rendah, seperti dalam fasilitas parkir, hal ini perlu ditinjau kembali karena fasilitas parkir di hotel sangat penting salah satunya dapat dilakukannya pelatihan dan selalu di awasi oleh pihak terkait untuk semua petugas agar dapat mengatur fasilitas parkir secara tersusun dan teratur. Kedelapan atribut hotel ini perlu dijadikan apresiasi serta bahan untuk evaluasi bagi pihak hotel bintang tiga di kota Bandung agar selalu dapat melakukan peningkatan terhadap kekurangan yang ada, mempertahankan atribut yang sudah baik, dan ditingkatkan lagi yang masih belum agar banyak tamu yang menginap di hotel bintang tiga merasa puas.
3. Berdasarkan penelitian terhadap kepuasan secara keseluruhan pada hotel bintang tiga di kota Bandung, pernyataan “Secara keseluruhan hotel ini berkesan” memiliki penilaian terendah. Pada pernyataan ini dikatakan bahwa tamu yang menginap tidak begitu memiliki pengalaman yang berkesan ketika menginap pada hotel bintang tiga di kota Bandung ini. Oleh karena itu penulis memberikan rekomendasi kepada pihak hotel bintang tiga di kota Bandung untuk meningkatkan lagi atribut hotel yang ada untuk memberikan kesan yang berkesan terhadap

tamu yang menginap seperti mengikuti arus trend yang terjadi di masyarakat. Sehingga tamu yang menginap merasa senang dan puas selama menginap di hoel tersebut.

4. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat meneliti atribut hotel lainnya yang dapat meningkatkan terhadap kepuasan secara keseluruhan seperti *business related service, variety and efficient service* serta pelayanan *High Speed Internet Access* (HSIA). Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perkembangan dan kemujuan hotel bintang tiga di Kota Bandung.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna meskipun telah diusahakan dan dilaksanakan dengan prosedur ilmiah. Keterbatasan dalam penelitian ini adlaah masih ada dimensi atribut lainnya yang belum mencakup keseluruhan hotel seperti *business related service, variety and efficient service* serta pelayanan *High Speed Internet Access* (HSIA). Penelitian ini menggunakan kuesioner yang terkadang jawaban yang diberikan responden tidak menunjukan keadaaan yang ada sebenarnya.