

BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis verifikatif serta teknik analisis regresi berganda antara variabel *servicescape* terhadap *customer satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Servicescape* yaitu lingkungan dimana layanan dirakit dan dimana tamu berinteraksi dengan komoditas berwujud yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi layanan yang ditawarkan yang dimana memiliki dua dimensi yaitu *physical dimension* dan *social dimension* dimana berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuisioner, diketahui bahwa *servicescape* di Hotel Aryaduta Bandung terletak pada kriteria tinggi. Skor tertinggi pada sub variabel dari *servicescape* adalah *physical dimension* dengan nilai tertinggi pada pernyataan tingkat kenyamanan latar belakang musik yang diputar di *public area* Hotel dan nilai paling rendah terdapat pada pernyataan tingkat kesesuaian luas area disetiap fasilitas Hotel, sedangkan pada sub variabel *social dimension* yang dimana pernyataan yang memiliki skor tertinggi yaitu pernyataan tingkat keramahan pegawai Hotel dan skor terendah terdapat pada pernyataan tingkat kesigapan pegawai Hotel dalam memenuhi permintaan tamu.
2. *Customer Satisfaction* atau yang disebut sebagai kepuasan pelanggan/ tamu merupakan perspektif pelanggan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan yang dibutuhkannya sepanjang siklus hidup terhadap produk atau layanan telah terpenuhi atau terlampaui, sehingga memastikan terjadinya pembelian kembali dan menunda ketidakteraturan. *Customer satisfaction* merupakan hal yang sangat penting karena variabel

ini mempengaruhi juga menentukan kesuksesan suatu instansi terutama Hotel Aryaduta Bandung, jika Hotel Aryaduta Bandung mendapatkan nilai *customer satisfaction* yang tinggi maka hal tersebut akan membawa hotel ini pada kesuksesan yang nyata. Berdasarkan hasil penelitian dari penyebaran kuisioner terhadap responden, diketahui bahwa *customer satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung mencapai pada kriteria tinggi. Total skor tertinggi terdapat pada pernyataan tingkat kepuasan terhadap kenyamanan penerangan yang cukup di Hotel dan tingkat kepuasan terhadap kemudahan untuk menjangkau tempat duduk di area Hotel, sedangkan pernyataan yang memiliki nilai terendah terdapat pada pernyataan tingkat kemenarikan warna hotel.

3. Hasil penelitian yang bersifat empiris berupa *servicescape* terhadap *customer satisfaction*, menyatakan bahwa antara variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan dengan maupun parsial. Kedua sub variabel *servicescape* yaitu *physical dimension* dan *social dimension* memiliki pengaruh masing-masingnya terhadap *customer satisfaction*,.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *servicescape* terhadap *customer satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung, maka peneliti akan memberikan rekomendasi diantaranya sebagai berikut:

1. Rekomendasi untuk *physical dimension* dalam *servicescape* sekaligus kepuasan tamu terhadapnya di Hotel Aryaduta Bandung berdasarkan hasil penelitian dari 106 responden :
 - a. Tingkat kenyamanan latar belakang musik yang di putar di Hotel Aryaduta Bandung merupakan indikator yang memiliki skor tertinggi namun masih ada 2 responden yang menyatakan sangat tidak nyaman dan 7 menyatakan tidak nyaman, namun dalam kepuasan hanya 4 orang yang menyatakan tidak puas, peneliti mengetahui penyebab hal

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG**

**(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel
Aryaduta Bandung)**

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

ini masih terjadi karena para tamu menyatakan volume dari latar belakang musik terlalu keras sehingga para tamu merasa bising dan gerganggu ketika mereka beristirahat di kamarnya masing- masing maupun di publik area ketika mereka sedang melakukakn pertemuan dengan kerabatnya, rekomendasi yang tepat untuk indikator ini adalah musik khas Indonesia di Hotel ini tetap di pertahankan atau musik dari instrument piano pun tetap dipertahankan namun volume dari musik harus di control dengan baik salah satunya dengan mengurangi volumenya agar tamu tetap merasa nyaman dan tidak merasa bising dan terganggu.

- b. Tingkat kenyamanan suhu udara di hotel merupakan indikator kedua dimana 4 responden menyatakan sangat tidak nyaman dan 15 tidak nyaman juga 1 sangat tidak puas dan 5 tidak puas, hal tersebut terjadi karena banyak tamu yang mengeluhkan mengenai suhu udara di Hotel khususnya di kamar, AC selalu bermasalah baik tamu merasa kehanginan maupun AC tidak terasa dingin. Rekomendasi untuk indikator ini yaitu sebaiknya AC kamar selalu di cek terlebih dahulu sebelum digunakan tamu dan buat pasti suhu udara yang diinginkan tamu.
- c. Tingkat penerangan yang cukup di Hotel, 2 responden menyatakan sangat tidak nyaman dan 9 tidak nyaman dan 9 menyatakan tidak puas, hal ini terjadi karena tamu merasa Hotel ini merupakan Hotel tua namun masih terawatt, namun mereka mengeluhkan bahwa Hotel ini mmbutuhkan penerangan lebih karena dengan kurangnya penerangan membuat Hotel ini terlihat kuno dan seram karena penerangannya yang redup dan minim. Rekomendasi yang diberikan yaitu diharapkan hotel dapat menambah penerangan atau memindahkan juga menambah penerangan pada titik-titik tertentu yang

Ilmiana Juarni, 2018

***PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG***

***(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel
Aryaduta Bandung)***

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

- dianggap perlu dan menambah kesan yang dapat membuat Hotel terlihat lebih indah contoh pada lobby dan restoran.
- d. Tingkat kualitas udara bersih yaitu indikator ke 4, 3 responden menyatakan sangat kotor dan 11 kotor juga 1 sangat tidak puas dan 7 tidak puas, hal ini terjadi karena beberapa tamu mengeluhkan bahwa udara di Hotel Aryaduta Bandung kotor karena adanya debu dan udara yang kotor yang masuk yang berasal dari bangunan sebelah yang sedang di bangun ditambah Hotel Aryaduta Bandung berada di tengah-tengah Kota yang dianggap ramai dan sesak, rekomendasi untuk indikator ini yaitu sebaiknya Hotel memasang beberapa tanaman dan tumbuh-tumbuhan agar Hotel tetap terlihat segar dan udara kotor terserap.
 - e. Tingkat kenyamanan aroma wangi yang digunakan hotel pada indikator 5, 4 responden menyatakan sangat tidak nyaman dan 11 tidak nyaman dengan 1 responden menyatakan sangat tidak puas dan 5 tidak puas, hal ini disebabkan karena Hotel Aryaduta Bandung menggunakan pewangi ruangan yang beraroma rempah-rempah Indonesia, rekomendasi untuk indikator ini yaitu sebaiknya hotel menggunakan semua pewangi, karena Hotel sebenarnya memiliki 3 macam aromatherapy dan sebaiknya ketia aromatherapy tersebut digunakan secara bergantian setiap harinya sehingga tamu akan merasakan aroma yang berbeda dan mengurangi tanggapan buruk dari tamu yang tidak menyukai aromatherapy yang saat ini sedang digunakan.
 - f. Tingkat kemudahan untuk menemukan restoran atau *food service* pada *layout Hotel* merupakan indikator ke-6 dimana 11 tamu menyatakan sulit dan 4 menyatakan tidak puas, hal ini disebabkan karena tulisan atau tanda untuk ke restoran kurang jelas terpampang, rekomendasi untuk indikator ini yaitu sebaiknya Hotel memasang lebih

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG**

**(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel
Aryaduta Bandung)**

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

- banyak petunjuk yang jelas di area lobby atau di setiap koridor mengenai arah ke restoran juga adanya informasi yang diberikan resepsionis ketika sedang melakukan *check-In* mengenai letak restoran dan fasilitas Hotel lainnya yang sering dituju oleh tamu.
- g. Tingkat kemudahan dalam menjangkau tempat duduk di area Hotel yaitu indikator ke-7 yang dimana 6 menyatakan sangat sulit, 19 sulit dan 2 responden tidak puas, hal ini disebabkan karena kurangnya tempat duduk yang ada di area-area inti seperti Koridor kamar, taman dan tempat duduk di area fasilitas hotel, rekomendasi yang diberikan untuk indikator ini yaitu sebaiknya hotel dapat memindahkan tempat duduk yang berada di area yang jarang dikunjungi tamu untuk duduk ke area yang lebih banyak dikunjungi tamu untuk berduduk santai.
 - h. Tingkat kemenarikan penataan *lobby* dalam mempertegas tata ruang hotel yaitu indikator ke-8 dimana 3 tamu menyatakan sangat tidak menarik, 8 tidak menarik, 1 sangat tidak puas dan 5 tidak puas, hal ini terjadi karena memang *lobby* Aryaduta Bandung baru di renovasi dan sebelumnya tidak ada taman di *lobby*, saat ini ketika ada taman hal tersebut mempercantik area *lobby* dan tata ruang Hotel semakin jelas karena tampilan *lobby* yang lebih *fresh* dan terbuka membuat para tamu mudah melihat tempat yang mereka ingin tuju, namun tanaman yang tidak terawat membuat hal ini mengganggu dan area *lobby* terlihat kumuh dan kotor sehingga tanaman-tanaman yang ada di *lobby* harus tetap terjaga, jangan sampai ada serangga ataupun tanaman terlihat tidak terurus agar tampilan *lobby* tetap cantik dan indah.
 - i. Tingkat kesesuaian luas area di setiap fasilitas hotel merupakan indikator ke 9 dimana 2 responden menyatakan sangat tidak sesuai, 15 tidak sesuai 1 sangat tidak puas dan 8 tidak puas, hal ini terjadi karena memang fasilitas di

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG**

**(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel
Aryaduta Bandung)**

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

Aryaduta memiliki luas yang minim seperti area Gym, restoran dan kolam renang yang sering dikeluhkan oleh tamu, rekomendasi untuk indikator ini yaitu untuk restoran, menambah meja makan di area koridor restoran ketika *high occupancy* sehingga tamu tidak perlu mengantri untuk sarapan (khususnya), untuk gym sebaiknya Hotel menta ulang penempatan alat-alat fitness didalmnya dan dibuat agar terlihat lebih leluasa dan tidak terkesan sempit dan sesak, untuk kolam renang sebaiknya hotel memberikan penataan dan dekorasi yang unik dan pada kolam renang agar tamu terkesan bahwa memang kolam renang di hotel Aryaduta memiliki luas yang minim namun memiliki konsep dan penataan atau dekorasi yang unik.

- j. Tingkat kemenarikan warna hotel merupakan indikator ke-10 yang dimana 3 responden menyatakan sangat tidak menarik, 16 tidak menarik dan 14 tidak puas, hal ini terjadi karena banyak tamu yang mengeluhkan bahwa Hotel ini merupakan Hotel kuno dan warna dari Hotel ini terlihat sudah kusam terutama pada tampilan luar Hotel yang sampai saat ini belum pernah dilakukan pengecatan kembali, rekomendasi yang diberikan adalah diharapkan Hotel dapat mengecat dan mewarnai kembali bagian-bagian Hotel yang warnanya sudah terlihat kusam terutama di bagian gedung luar Hotel karena tampilan luar Hotel merupakan *first impression* yang diberikan tamu pada Hotel Aryaduta Bandung.
- k. Tingkat kemenarikan desain interior Hotel merupakan indikator ke-11 dimana 1 menyatakan sangat tidak menarik, 21 tidak menarik, 2 sangat tidak puas dan 4 tidak puas, hal ini terjadi dikarenakan desain interior Hotel yang disukai tamu hanya bentuk dari hotelnya saja yang berbentuk atrium, rekomendasi yang diberikan pada indikator ini yaitu diharapkan Hotel dapat memberikan

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG**

**(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel
Aryaduta Bandung)**

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

penataan kembali agar desain interiornya terlihat lebih jelas dan terlihat bahwa Hotel ini sebenarnya unik dengan memebrikan lapu-lampu pada titik-titik tepi lantai agar bentuk atriumnya terlihat indah.

- l. Tingkat kemenarikan dekorasi hotel merupakan indikator ke-12 yang dimana 2 menyatakan sangat tidak menarik, 12 tidak menarik, dan 10 tidak puas, hal ini dikarenakan dekorasi di Hotel Aryaduta Bandung sangat minim, rekomendasi yang tepat yaitu sebaiknya Hotel dapat menempatkan pernak-pernik dan pajangan pas pada tempatnya, karena sebenarnya Hotel telah memiliki pajangan dan juga hiasan antik asli Indonesia disetiap public areanya namun salah penempatan karena hiasan tersebut disimpan di tempat yang kurang banyak dilewati tamu dan terlihat tidak jelas, jika hiasan tersebut di simpan di area lobby atau area yang sering dilewati tamu lalu diberikan lampu atau hiasan lainnya yang mendukung, itu akan menambah nilai dekorasi dari Hotel.
- m. Tingkat kemudahan dalam menemukan lokasi yang ingin di tuju melalui tanda dan petunjuk yang tersedia di Hotel merupakan indikator ke-13 yang dimana 1 responden menyatakan sangat sulit, 14 sulit, dan 8 tidak puas, hal ini terjadi karena memang di Hotel Aryaduta Bandung tanda dan petunjuk arah untuk fasilitas masih minim hanya ada tamda dan petunjuk yang menempel di tembok depan lift dengan ukuran yang minim pula, rekomendasi untuk indikator ini yaitu diharapkan Hotel dapat menambah tanda dan petunjuk arah untuk memudahkan tamu menuju te,pat yang mereka ingin tuju, terutama petunjuk disimpan di area lobby dan koridor kamar dengan ukuran yang juga diharapkan lebih besar agar memudahkan pula kaum lansia untuk membacanya.

Ilmiana Juarni, 2018

***PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG***

***(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel
Aryaduta Bandung)***

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

2. Rekomendasi untuk *social dimension* dalam *servicescape* sekaligus kepuasan tamu terhadapnya di Hotel Aryaduta Bandung berdasarkan hasil penelitian dari 106 responden :
 - a. Dalam menyikapi *social dimension* dalam *servicescape* di Hotel Aryaduta Bandung yang isinya mengenai kepribadian para pegawainya dan bagaimana cara mereka dalam memberikan pelayanan kepada tamu harus disikapi dengan cermat, rekomendasi yang diberikan untuk setiap indikatornya yaitu diharapkan setiap departemen melakukan laporan di setiap morning atau afternoon briefingnya mengenai apa saja yang terjadi hari ini dan bagaimana tanggapan para tamu mengenai para pegawainya baik melalui *guest courtesy call*, *online review*, maupun tanggapan langsung para tamunya, sehingga jika tamu memberikan *mention* pada salah satu pegawai di suatu departemen dapat langsung ditindak lanjuti dalam briefing tersebut agar pegawai dapat diberi teguram atau apresiasi atas apa yang mereka lakukan, lalu pada *Town Hall Meeting* yang merupakan pertemuan rutin untuk para pegawai perbulannya diadakan rekapitulasi mengenai pelayanan yang diberikan pegawai terhadap tamu, diharapkan Hotel dapat mengapresiasi apa yang pegawai lakukan, berikan peringatan pada pegawai yang memiliki *attitude* kurang baik dan berikan apresiasi pada pegawai yang membuat tamu puas, apresiasi tersebut tidak hanya memberikan penghargaan pegawai teladan *of the year*, namun misalnya memberikan penghargaan lain seperti misalnya dalam 3 tahun berturut-turut bagi pegawai yang berhasil mencapai target kerja atau teladan dapat naik pangkat atau mendapatkan sesuatu yang setimpal agar semata-mata dapat membuat pegawai semangat untuk mencapai hal itu. Kepuasan tamu ada pada kepuasan pegawai maka diharapkan Hotel dapat memuaskan para pegawainya terlebih dahulu agar otomatis pegawai pun akan

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG**

**(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel
Aryaduta Bandung)**

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

memberikan pelayanan yang baik terhadap para tamu dan berusaha membuat para tamu puas karena pegawai mendapat kesenangan dalam bekerja. Ketika diadakan *outing* diharapkan tidak hanya *outing* saja namun juga diadakan pelatihan untuk para pegawai agar pegawai merasa *enjoy* dengan adanya pelatihan yang dilakukan saat *outing* dan setiap departemen memiliki bagiannya masing-masing.

- b. Tingkat kemenarikan seragam pegawai Hotel merupakan indikator ke-7 yang dimana 2 responden menyatakan sant tidak menarik, 16 tidak menarik, 2 sangat tidak puas dan 15 tidak puas, hal ini terjadi karena banyak tamu menyatakan bahwa mereka melihat adanya ketidakkompakan pegawai dalam berseragam, tamu senang dengan seragam pegawai yang baru karena ada unsur batiknya dan terkesan elegan, namun seperti halnya *daily worker*, anak training dan beberapa staff masih menggunakan seragam yang tidak memiliki unsur batik sama sekali dan bahkan terlihat tidak selaras dengan seragam pegawai yang baru maka rekomendasi untuk indikator ini yaitu diharapkan Hotel dapat mengganti seragam yang belum memiliki seragam bernuansa batik dengan seragam yang sama dengan pegawai tetap yaitu bernuansa batik atau setidaknya memberikan aksesoris bernuansa batik agar selaras.
- c. Tingkat keramahan tamu lain yang berada di Hotel Aryaduta Bandung dan Tingkat ketersediaan tamu lain dalam membantu tamu lainnya merupakan indikator yang sulit untuk diteliti, namun rekomendasi yang diberikan yaitu diharapkan hotel dapat membuat sesuatu yang dapat menimbulkan interaksi antara tamu satu dan yang lainnya, seperti halnya menyimpan permainan tradisional Indonesia yang dapat dimainkan secara bersamaan di lobby, public area atau di *waiting area*, atau hal apapun yang dapat

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG**

**(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel
Aryaduta Bandung)**

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

- mewujudkan interaksi antara tamu satu dengan yang lainnya.
3. Diharapkan Hotel Aryaduta Bandung dapat lebih mempertegas tema Hotelnya melalui *servicescape*, seperti halnya Hotel ini sudah mengimplementasikan beberapa tema *Indonesian culture* nya melalui amenities, seragam pegawai dan latar belakang musik, dan tanggapan para tamu mengenai hal itu sangat positif sehingga apabila hotel berhasil untuk meningkatkan *servicescape* dengan cara mempertegas tema hotel mereka dan meningkatkan pelayanan pegawai terhadap para tamu dalam upaya memberikan ciri khas dari Hotelnya dan meberikan kesan tersendiri pada tamu melalui interaksi yang terjalin dari para pegawainya maka hotel pun akan meningkatkan *customer satisfaction* secara otomatis sehingga jika *customer satisfaction* telah didapat maka kesuksesan Hotel Aryaduta Bandung pun akan didapat.
 4. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan juga keterbatasan dan memerlukan saran juga masukan dari para pembaca, saran peneliti kepada peneliti selanjutnya diharapkan agar meneliti lebih dalam mengenai *servicescape* namun memiliki ciri khas penelitian yang berbeda dari penelitian ini dan penelitian sebelumnya dengan cara mengembangkan atau memperbaharui sub variabel atai indikator didalamnya, atau bisa juga untuk mengganti salah satu dari variabel yang diangkat dalam penelitian ini ataupun menambah variabel didalamnya.

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG**

*(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel
Aryaduta Bandung)*

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