

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis faktor-faktor atribut hotel dan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu di *Upscale Hotel* di Kota Bandung, maka peneliti memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi tamu terhadap atribut hotel di *Upscale Hotel* di Kota Bandung termasuk dalam kategori sangat tinggi. Atribut Hotel di *Upscale Hotel* di Kota Bandung termasuk dalam kategori sangat tinggi karena tamu yang menginap di *Upscale Hotel* di Kota Bandung memberikan penilaian yang sangat baik terhadap atribut hotel seperti kualitas kinerja karyawan, kualitas fasilitas yang ada di kamar hotel, keragaman dan efisiensi pelayanan, fasilitas bisnis, keamanan, dan sebagainya. Atribut-atribut yang berkaitan dengan kamar hotel memiliki skor tertinggi, hal tersebut dikarenakan atribut hotel mengenai fasilitas yang ada di kamar *Upscale Hotel* di Kota Bandung sudah memiliki kelengkapan dan kualitas tinggi dan sudah memenuhi kebutuhan dan harapan tamu yang menginap, sehingga atribut-atribut tersebut mendapatkan tanggapan yang positif. Disamping itu, atribut-atribut yang berkaitan dengan kecepatan akses internet mendapatkan nilai terendah, hal ini karena terkadang terjadi gangguan dan ketidakstabilan akses internet di hotel.
2. Pada penelitian ini terdapat 8 faktor yang terbentuk dalam atribut hotel setelah proses ekstraksi. Faktor-faktor tersebut merupakan gabungan dari 6 faktor menurut Hailin Qu, Bill Ryan & Raymond Chu (2000) yang terdiri dari *Quality of Staff Performances*, *Quality of Room Facilities*, *Variety & Efficient Services*, *Business Related Services*, *Value for Money*, dan *Safety & Security* dan 1 faktor dari penelitian Murat Usta, Katerina Berezina & Cihan Cobanoglu (2011) yaitu faktor *High Speed Internet Access*. Faktor-faktor yang terbentuk tersebut diantaranya adalah Faktor Karyawan Hotel, terdiri dari 5 atribut yaitu karyawan dapat membantu, karyawan cepat tanggap, karyawan memberikan pelayanan yang efisien, karyawan ramah dan sopan, dan petugas keamanan bertugas dengan baik. Faktor kedua yang terbentuk dalam atribut hotel adalah Faktor Kamar Hotel, terdiri dari 4 atribut yaitu kamar hotel bersih, kasur dan

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

bantal nyaman, *Air Conditioner* (AC) berfungsi dengan baik, dan harga kamar sesuai dengan yang ditawarkan. Faktor ketiga yaitu Faktor Fasilitas Umum Hotel, terdiri dari 5 atribut diantaranya adalah tersedia mini bar, tersedia meja informasi, tersedia fasilitas *leisure* (fasilitas seperti kolam renang, spa, fitness, area bermain anak, dll), tersedia layanan *wake-up call*, tersedia kotak keamanan. Faktor keempat adalah faktor Akses Internet, terdiri dari 3 atribut yaitu akses internet ke website hotel cepat, akses internet di area publik hotel cepat, dan akses internet di kamar hotel cepat. Faktor kelima yang terbentuk adalah Faktor Efisiensi Layanan, terdiri dari 3 atribut diantaranya adalah layanan kamar (*room service*) efisien, layanan *laundry* dan *valet* efisien, dan proses *check in / check out* efisien. Selanjutnya faktor keenam adalah faktor Fasilitas Bisnis, terdiri dari 2 atribut diantaranya adalah tersedia layanan sekretariat yang menyediakan komputer, *printer*, mesin *fotocopy*, dll, dan tersedia ruangan pertemuan. Faktor ketujuh adalah faktor Media Komunikasi Internasional, terdiri dari 2 atribut yang berkaitan dengan kebutuhan tamu mengenai komunikasi antar negara, atribut-atribut tersebut yaitu tersedia layanan panggilan internasional (*International Direct Dial*) dan karyawan memiliki kemampuan multibahasa. Faktor kedelapan atau faktor terakhir yang terbentuk dalam atribut hotel adalah Faktor Sajian Restoran Hotel, terdiri dari 3 atribut diantaranya adalah makanan dan minuman di restoran hotel beragam, makanan dan minuman di restoran hotel memiliki rasa yang enak, dan harga makanan dan minuman di restoran hotel sesuai dengan yang ditawarkan.

3. Kepuasan tamu secara keseluruhan pada saat menginap di *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung memiliki nilai sangat tinggi. Hal ini disebabkan karena *Upscale Hotel* di Kota Bandung memiliki fasilitas yang lengkap dengan kualitas yang baik dan pelayanan yang profesional serta sudah memenuhi harapan tamu yang selanjutnya mempengaruhi tingkat kepuasan tamu menjadi sangat tinggi.
4. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa atribut hotel yang terdiri dari Karyawan Hotel, Kamar Hotel, Fasilitas Umum Hotel, Akses Internet dan Efisiensi Layanan di *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Tamu. Sementara untuk faktor Fasilitas Bisnis, Media Komunikasi Internasional dan Sajian Restoran Hotel tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Faktor yang memiliki pengaruh paling besar adalah faktor Kamar Hotel karena kenyamanan kamar dan kualitas fasilitas

di kamar *Upscale Hotel* di Kota Bandung sudah sangat baik dan sudah sesuai standar *Upscale Hotel* serta sudah memenuhi harapan tamu. Sedangkan untuk faktor yang paling tidak memiliki pengaruh signifikan dan memiliki kontribusi terendah adalah Faktor Sajian Restoran Hotel. Hal ini dikarenakan makanan dan minuman yang disajikan oleh restoran hotel di *Upscale Hotel* masih belum memenuhi harapan tamu mengenai rasa, ragam makanan dan minuman serta harganya yang terbilang cukup mahal.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan yang telah dihasilkan dari penelitian ini, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai atribut hotel dan kepuasan tamu sebagai berikut:

1. Atribut hotel yang ada di *Upscale Hotel* di Kota Bandung sudah terbilang sangat baik, namun atribut-atribut yang berkaitan dengan kecepatan akses internet memiliki penilaian paling rendah. Untuk mengatasi hal ini diharapkan pihak hotel lebih meningkatkan lagi kecepatan dan kestabilan akses internet yang tersedia baik di kamar hotel maupun di area publik hotel, selanjutnya lebih ditingkatkan lagi *maintenance* terhadap website hotel agar website hotel dapat tampil prima pada saat diakses.
2. Kepuasan tamu secara keseluruhan di *Upscale Hotel* di Kota Bandung harus ditingkatkan lagi seperti meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan dengan cara meningkatkan pelatihan untuk karyawan baik oleh departemen *Human Resources* maupun oleh masing-masing departemen. Misalnya pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan sopan santun karyawan, kesiagaan membantu tamu, keterampilan berbahasa, efisiensi proses *check-in* dan *check-out*, efisiensi *make-up room* dan lain sebagainya. Selanjutnya seluruh karyawan harus tetap mempertahankan dan menjaga standar kualitas pelayanan, serta karyawan juga perlu untuk meningkatkan kesadaran bahwa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan merupakan bagian dari pekerjaan.
3. Atribut hotel yang terdiri dari Karyawan Hotel, Kamar Hotel, Fasilitas Umum Hotel, Akses Internet, Efisiensi Layanan, Fasilitas Bisnis, Media Komunikasi Internasional, dan Sajian Restoran Hotel di *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung sudah diimplementasikan dengan baik, tetapi menurut peneliti masih kurang difokuskan terlebih untuk faktor yang memiliki nilai kontribusi terendah dalam mempengaruhi kepuasan tamu yaitu faktor Sajian Restoran Hotel. Rekomendasi yang diberikan adalah

agar pihak *Upscale Hotel* di Kota Bandung melakukan penguatan di bagian *food & beverages* yang disajikan oleh restoran hotel seperti menambah keragaman makanan dan minuman, lebih memperhatikan lagi mengenai rasa dan ke higienisan makanan dan minuman, selain itu kesesuaian harga makanan dan minuman dengan yang disajikan juga perlu lebih diperhatikan lagi.

4. Pada penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Salah satunya dalam pengkajian teori mengenai atribut hotel. Untuk itu, penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat mengkaji lebih luas mengenai atribut hotel. Masih terdapat atribut-atribut hotel lainnya yang belum termasuk dalam penelitian ini, seperti fasilitas lahan parkir, fasilitas keamanan kamera cctv, toilet umum, fasilitas di dalam kamar lainnya seperti tv, telepon, *bathroom amenities*, dan lain-lain. Dengan demikian penelitian selanjutnya dapat lebih banyak meneliti atribut yang ada di hotel dengan menambahkan atribut-atribut yang belum termasuk ke dalam penelitian ini.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini masih terdapat keterbatasan dalam pelaksanaannya, keterbatasan tersebut diantaranya adalah jumlah populasi yang sangat besar dan tidak dapat dipastikan jumlahnya serta sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini tersebar luas. Dengan demikian peneliti melakukan penyebaran kuesioner melalui *google form* sehingga peneliti tidak dapat mengontrol secara langsung proses responden memberikan tanggapan, maka dimungkinkan adanya bias di dalam pengisian kuesioner.