

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kajian teori, hasil penelitian dan pengujian regresi berganda yang dilaksanakan mengenai pengaruh *electronic service quality* terhadap keputusan menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tanggapan tamu individu mengenai *electronic service quality* di D'Batoe *Boutique* Hotel Bandung dinilai sangat tinggi. Indikator design merupakan indikator yang mempengaruhi keputusan individu untuk melakukan reservasi, ini disebabkan karena ketertarikan individu ketika melihat design pertama kali. Biasanya orang akan melakukan pencarian informasi mendalam ketika melihat *design* website yang menarik perhatian dan D'Batoe *Boutique* Hotel Bandung berhasil menerapkan design yang menarik karena tanggapan responden cukup tinggi yaitu sebesar 14,30%. D'Batoe *Boutique* Hotel Bandung mendapatkan respon yang kurang dalam indikator *functionality* ini dibuktikan dengan hasil tanggapan responden yang hanya 13,49%. *Privacy* yang diterapkan oleh D'Batoe *Boutique* Hotel Bandung juga mendapatkan respon yang sangat baik dengan hasil yang mampu menandingi variabel *design* dengan skor 14,33% yang berarti bahwa tamu yang melakukan reservasi di website merasa sangat aman akan *privacy* mereka. Informasi juga menjadi hal yang sangat penting dalam sebuah website. Semakin lengkap informasi yang diberikan semakin banyak hal yang bisa diketahui oleh tamu. D'Batoe *Boutique* Hotel Bandung mampu memberikan informasi yang diinginkan oleh tamu yang akan menginap karena tingginya tanggapan responden yaitu sebesar 14,45%. Hal yang juga tidak kalah penting yang diperhatikan D'Batoe *Boutique* Hotel Bandung *reliability* yang juga mendapat respon yang baik yaitu sebesar 14,40%. *Access/contact* menjadi indikator yang memiliki nilai perolehan skor lebih tinggi dari tanggapan paling besar

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

diantara semua indikator. Hal tersebut dikarenakan D'Batoe *Boutique* Hotel selalu berusaha memberikan beragam layanan *service* yang dapat dihubungi oleh tamu ketika mendapatkan kendala. Akan tetapi, D'Batoe *Boutique* Hotel Bandung harus meningkatkan lagi *responsiveness* agar mampu membuat lebih banyak lagi tamu yang melakukan reservasi online ini dilihat dari tanggapan responden yang sangat kecil yaitu sebesar 13,89%.

2. Tanggapan tamu mengenai keputusan menginap yang terdiri dari pemilihan produk, pemilihan merek, waktu menginap, dan jumlah pembelian mendapat penilaian yang tinggi. Penilaian tertinggi untuk keputusan menginap yaitu pada pemilihan produk mendapatkan tanggapan yang paling tinggi dari tamu D'Batoe *Boutique* Hotel, dimana ini dapat terjadi karena D'Batoe *Boutique* Hotel selalu memberikan kualitas kamar yang terbaik untuk tamu agar tamu mendapatkan pengalaman yang baik. Karena desain interior yang disuguhkan mampu memberikan *value* yang berbeda.
3. *Electronic service quality* berpengaruh terhadap keputusan menginap yang terdiri pemilihan produk, pemilihan merek, waktu menginap, dan jumlah pembelian dengan tingkat pengaruh cukup tinggi (sedang).

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penulis memberikan rekomendasi untuk Manajemen D'Batoe *Boutique* Hotel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian pada *e-service quality* terhadap variabel *design* adalah dengan merubah warna *design*. Design yang digunakan pada website D'Batoe *Boutique* Hotel di dominasi dengan warna hitam ini membuat kebanyakan orang akan bosan dengan warna yang hanya didominasi dengan hitam. Mungkin pihak D'Batoe *Boutique* Hotel bisa memberikan warna lain agar terlihat lebih cantik dan menarik. Selain itu menurut penulis D'Batoe *Boutique* Hotel bisa mengganti font yang disesuaikan dengan warna jika sudah diganti.

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

2. Berdasarkan hasil penelitian pada *e-service quality* terdapat penilaian paling rendah, yakni *functionality website* D'Batoe Boutique Hotel sebagai hotel butik bintang tiga. Maka penulis memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen D'Batoe Boutique Hotel untuk memberikan training kepada IT D'Batoe Boutique Hotel agar dapat membuat website lebih hidup dan pusat perhatian yang menarik perhatian tamu.
3. Berdasarkan hasil penelitian pada *e-service quality* terhadap *privacy website* D'Batoe Boutique Hotel sebagai hotel butik bintang tiga. Maka penulis memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen D'Batoe Boutique Hotel untuk membuat sebuah sistem agar semua *privacy* dari tamu yang menginap ada di satu file sehingga tidak berceceran dimana-mana yang akan membuat *privacy* tamu lebih aman lagi.
4. Berdasarkan hasil penelitian pada *e-service quality* terhadap informasi *website* D'Batoe Boutique Hotel sebagai hotel butik bintang tiga. Maka penulis memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen D'Batoe Boutique Hotel untuk selalu mengupdate semua informasi terbaru dan membuatnya lebih menarik misalnya ketika ada informasi mengenai akhir tahun di website dibuat video kemeriahan kegiatan akhir tahun di D'Batoe Boutique Hotel sehingga tamu bisa merasakan keadaan seperti nyata dan akan berdampak pada keputusan menginap tamu.
5. Berdasarkan hasil penelitian pada *e-service quality* informasi terhadap *reliability* dalam sebuah *website* penulis memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen D'Batoe Boutique Hotel untuk melatih karyawan reservasinya agar selalu melakukan tugasnya dengan baik dalam proses pembayaran karena ketika ada kesalahan sedikit biasanya tamu akan merasa tidak puas dengan kinerja hotel. Sehingga pihak manajemen harus membuat sistem yang didalamnya bisa langsung menghubungkan semua informasi dari tamu yang melakukan reservasi kedalam sistem tersebut sehingga tidak akan terjadi kesalahan dalam proses pembayaran.

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe Boutique Hotel

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

6. Berdasarkan hasil penelitian pada *e-service quality* terhadap *responsivness* D'Batoe *Boutique* Hotel sebagai hotel butik bintang tiga. Maka penulis memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen D'Batoe *Boutique* Hotel untuk selalu cepat tanggap dalam membalas semua pertanyaan tamu ketika akan melakukan reservasi di website.
7. Berdasarkan hasil penelitian, penilaian terendah dari keputusan menginap disini terdapat pada jumlah pembelian hal ini dapat terjadi karena banyaknya hotel yang bersaing sehingga *management* hotel membuat program pemberian *reward* kepada tamu yang menginap dan menjadikan dirinya member tamu hotel.
8. Berdasarkan hasil penelitian yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap adalah indicator *reliability* oleh karena itu penulis menyarankan untuk meningkatkan keakuratan hotel dalam memberikan informasi di *website* khususnya dalam masalah harga.
9. Penerapan *electronic service quality* yang dilaksanakan di D'Batoe *Boutique* Hotel mendapatkan penilaian yang baik oleh tamu individu yang menginap. Oleh sebab itu, disarankan kepada hotel untuk mempertahankan strategi *electronic service quality* yang sudah dilaksanakan dan atau ditingkatkan lagi dengan cara lebih memperhatikan indikator-indikator yang masih dinilai rendah oleh tamu individu.
10. Penelitian ini masih terdapat kekurangan seperti dalam kajian teoritik *electronic service quality* dan keputusan menginap. Diharapkan penelitian selanjutnya lebih rinci dalam membahas kedua konsep dalam pemasaran. Selain itu, penelitian ini hanya meneliti pada tamu individu yang menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel Bandung. Rekomendasi kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti mengenai *website quality* agar membahas lebih luas mengenai kualitas *website* dari D'Batoe *Boutique* Hotel.

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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