# BAB V

# KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian secara deskriptif dan verifikatif yang telah dilakukan dengan menyebarkan 93 kuesioner kepada tamu Hard Rock Hotel Bali dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penilaian terhadap *website attribute* di Hard Rock Hotel Bali yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, dan kepuasanmemiliki penilaian yang berada di kategori tinggi. Dimensi yang mendapat penilaian skor rata-rata tertinggi adalah kualitas informasi. Kualitas informasimemiliki skor rata-rata yang tertinggi dari para tamu. Sedangkan dimensi yang memiliki penilaian rata-rata terendah adalah mengenai kualitas sistem. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diperlukan oleh tamu umumnya sudah lengkap, kecuali beberapa permasalahan mengenai kekinian dari *entertainment.* Sedangkan kualitas sistem dikatakan memiliki penilaian terendah karena mempunyai masalah yang lebih banyak seperti sistem down saat beralih kepada fitur bahasa Indonesia, penerimaan pembayaran yang kurang beragam, dan membutuhkan peta lokasi yang langsung dapat diakses dari berbagai arah.
2. Hasil dari variabel keputusan menginap tamu di Hard Rock Hotel Bali berada pada penilaian di kategori tinggi dari para tamu yang menginap di Hard Rock Hotel Bali. Penilaian responden tertinggi terdapat pada indikator nomor 3 mengenai tingkat keinginan untuk memilih menggunakan produk Hard Rock Hotel. Sedangkan indikator yang memiliki penilaian terendah dari tamu adalah nomor 1 mengenai arsitektur Hard Rock Hotel Bali yang paling menarik. Hal tersebut dikarenakan mengenai arsitektur banyak hotel lain juga yang memiliki desain yang menarik, tidak hanya Hard Rock Hotel Bali.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, bahwa terdapat pengaruh signifikan dari *website attribute* terhadap keputusan menginap di Hard Rock Hotel Bali. Artinya semakin baik penilaian terhadap websitehotelyang ada maka akan semakin mempengaruhi keputusan menginapdi Hard Rock Hotel Bali, diantara keempat dimensi yang ada di *website attribute* terdapat dua dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginapyaitu kualitas informasi dan kualitas sistem*.* Sedangkan dimensi lainnya yaitu kepuasanmemiliki pengaruh namun tidak signifikan terhadap keputusan menginapdi Hard Rock Hotel Bali yang artinya bukan menunjukkan kepuasan tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap, namun kepuasan saja tidak cukup dalam mempengaruhi keputusan menginap tamu di Hard Rock Hotel Bali. Dibutuhkan tambahan lainnya seperti kualitas informasi dan kualitas sistem yang baik terhadap website yang akan digunakan oleh tamu sehingga pada uji simultan menunjukkan pengaruh yang signikan.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas informasipada keputusan menginap untuk menambah tingkat keputusan menginap tamu untuk itu sebaiknya pihak manajemen hotel memperbaiki hal yang mendapatkan penilaian yang paling rendah yaitu mengenai kualitas sistem seperti contohnya cara mengatasi sistem down yang dapat disebabkan oleh program website maupun server yang perlu di-*upgrade* atau permasalahan lainnya. Sedangkan pada peta lokasi, sebaiknya pihak hotel tidak hanya melampirkan dalam bentuk JPEG karena bisa menghubungkannya dengan situs google maps. Selain itu di tengah tren pembayaran menggunakan ­*e-money,* sebaiknya pihak hotel juga dapat menerima pembayaran menggunakan uang elektronik.
2. Untuk mengatasi informasi yang kadang tidak update, pihak hotel dapat terus memantau perkembangan informasi yang disajikan di website dikarenakan hal tersebut tidak membutuhkan sumber daya yang besar namun penting untuk dilakukan.
3. Saran tambahan adalah mayoritas tamu menggunakan Hard Rock Hotel Bali untuk keperluan berlibur sehingga pihak hotel sebaiknya dapat membuat promo paket liburan dengan kerjasama dengan banyak maskapai, travel, tempat wisata, tempat kuliner, dan berbagai destinasi untuk tujuan berlibur lainnya agar dapat menambah pendapatan hotel.