

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda, antara *perceived risk* terhadap keputusan menginap di Hotel Holiday Inn Bandung, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai pelaksanaan dan gambaran *perceived risk* di Hotel Holiday Inn Bandung yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *financial risk*, *functional risk*, *psychological risk*, *physical risk*, dan *social risk*. berada di kategori tinggi. Dimensi *financial risk* mendapatkan penilaian tertinggi. Pada *financial risk* tamu merasakan kepuasan melalui harga nett yang tertera pada *publish rate* sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para tamu disamping itu pula adanya fasilitas pendukung dan tamu merasa *worth it* dengan apa yang dimiliki Hotel Holiday Inn Bandung dirasa cukup sesuai dengan yang diharapkan oleh tamu. Nilai terendah terdapat pada dimensi *social risk* hal tersebut dikarenakan kurangnya diperbaharui konsep dari *core product* yang dimiliki oleh Hotel Holiday Inn Bandung yaitu dengan konsep *classic building*, selain itu dari fasilitas pendukung yang dimiliki Hotel Holiday Inn Bandung kurang *up to date* di kelas *chain international* dan bintang 4.
2. Tanggapan responden mengenai keputusan menginap yang terdiri dari pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan penyalur, waktu menginap, dan lama menginap berada pada kategori tinggi. Penilaian tertinggi ada pada pemilihan penyalur, dimana waktu menginap beragamnya produk yang dimiliki Hotel Holiday Inn Bandung dan lokasi hotel sangatlah strategis berada di pusat kota, pusat pemerintahan serta pusat wisata belanja dan wisata kuliner, memiliki keberagaman pemesanan kamar dan mudahnya proses *check-in* sehingga dapat memudahkan tamu hotel menginap di Hotel Holiday Inn Bandung sehingga

tamu merasa senang berlama-lama di hotel. Sedangkan penilaian terendah yaitu lama menginap, dimana tamu individu yang menginap di Hotel Holiday Inn Bandung rata-rata hanya menginap satu sampai tiga malam dalam sekali pemesanan kamar, dikarenakan mayoritas tamu yang menginap di Hotel Holiday Inn Bandung pada saat *weekend* dan hari libur.

3. Berdasarkan hipotesis menunjukkan bahwa *perceived risk* yang terdiri dari *financial risk*, *functional risk*, *psychological risk*, *physical risk*, dan *social risk* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menginap di Hotel Holiday Inn Bandung.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan rekomendasi mengenai *perceived risk* terhadap keputusan menginap di Hotel Holiday Inn Bandung, sebagai berikut:

1. Pengaruh *perceived risk* yang meliputi *financial risk*, *functional risk*, *psychological risk*, *physical risk*, dan *social risk* sudah baik dan terbukti mempengaruhi tamu individu untuk memutuskan menginap dan menggunakan produk di hotel Holiday Inn Bandung. Dalam hal ini, berdasarkan hasil penelitian ada beberapa hal yang menjadi masukan yakni Hotel Holiday Inn Bandung harus lebih meningkatkan kualitas produk dengan memperbarui dengan properti-properti yang terbaru agar tidak kalah menariknya dengan hotel-hotel *chain international* yang baru berdiri di Kota Bandung dan menjadikan Hotel Holiday Inn Bandung *market leader*.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan fakta pada variabel keputusan menginap di Hotel Holiday Inn Bandung memiliki penilaian yang cukup tinggi, namun hotel harus memperhatikan indikator lama menginap yang masih kurang maksimal. Hal ini terjadi karena tamu individu yang menginap di Hotel Holiday Inn Bandung rata-rata hanya menginap satu sampai tiga malam dalam sekali pemesanan kamar, dikarenakan mayoritas tamu yang menginap di Hotel Holiday Inn Bandung pada saat *weekend* dan hari libur. Maka dari itu,

rekomendasi yang disarankan dengan meningkatkan promosi – promosi produk yang ada di Hotel Holiday Inn Bandung agar tamu lebih tertarik serta meningkatkan keamanan setiap produk yang ditawarkan agar tamu merasa aman dan nyaman selama menginap di Hotel Holiday Inn Bandung.

3. Untuk meningkatkan keputusan menginap tamu individu Hotel Holiday Inn Bandung melalui gambaran *perceived risk*, pengelola Hotel Holiday Inn diharapkan dapat mengendalikan segala bentuk risiko yang timbul sebagai suatu strategi pemasaran dan diharapkan selalu menjaga *Standard Operational Procedure* (SOP) dan prinsip-prinsip pelayanan yang telah ditetapkan oleh Hotel Holiday Inn Bandung. Selain itu, pihak Hotel Holiday Inn Bandung diharapkan dapat memberikan informasi yang informatif, jelas sehingga dapat dipercaya oleh calon tamu sehingga meminimalisir risiko yang akan timbul.
4. Penulis menyadari dalam penelitian ini tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan. Saran selanjutnya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut diluar variabel yang diteliti, misalnya mengenai *temporal risk* dalam industri perhotelan dan pada penelitian selanjutnya lebih dikembangkan teori-teori pendukung sebagai bahan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya Begitu juga dengan penelitian ini yang memiliki kekurangan dan keterbatasan karena hanya dilakukan pada tamu individu dan keputusan menginap di Hotel Holiday Inn Bandung. Para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang mencakup keseluruhan segmen tamu yang pernah menggunakan produk dan jasa di Hotel Holiday Inn Bandung.