

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas *website resort* terhadap minat pemesanan kamar pada *website resort* Dusun Bambu dan *website resort* Green Forest maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Persepsi calon tamu terhadap kualitas *Website Resort* berada pada kategori baik sebagai bahan pertimbangan untuk menggunakan *website resort* dan melakukan pemesanan kamar yang diukur berdasarkan persepsi calon tamu terhadap kualitas website yang meliputi indikator kegunaan, fungsi sistem website, keamanan dan privasi website. Indikator Kegunaan memiliki skor tertinggi karena baik website dusun bambu resort maupun green forest resort sama-sama menggunakan bahasa yang jelas dan menyediakan informasi yang mudah dimengerti, kemudian website resort juga memiliki layout yang mudah digunakan dengan informasi yang tertata rapih dan grafik yang ditampilkan sesuai dengan teks. Selain itu, website resort memiliki navigasi sederhana yang menunjukkan peta lokasi resort. Dalam pelaksanaannya, responden diminta untuk memperhatikan komponen-komponen yang terdapat di dalam kedua website resort sehingga dapat langsung merasakan pengalaman bagaimana cara mengoperasikan dan menilai fitur-fitur yang terdapat pada website resort. Semakin baik penataan sebuah website resort maka akan meningkatkan pula persepsi calon tamu terhadap nilai website resort.
2. Persepsi calon tamu terhadap minat pemesanan kamar berada pada kategori baik. Dari kedua website resort yang diteliti, keduanya memiliki skor tertinggi pada pernyataan bahwa calon tamu akan merekomendasikan teman atau kerabat untuk melakukan pemesanan kamar melalui website resort. Hal ini dapat diasumsikan bahwa website resort minim dalam mengadakan promo-promo dalam harga penjualan kamar tidak seperti online travel agent yang sering mengadakan promo-promo menarik. Dalam website dusun bambu dan green forest resort, keduanya tidak mencantumkan harga perkamar, sehingga untuk

pemesanan melalui website secara pribadi menimbulkan kekhawatiran pada harga yang akan dibayarkan.

3. Kualitas *website resort* berpengaruh secara positif terhadap minat untuk memesan kamar. Hasil koefisien determinasi pengaruh kualitas *website resort* terhadap minat pemesanan kamar yaitu sebesar 15.7% yang berarti bahwa pengaruhnya sangat rendah. Hal ini didasarkan bahwa terdapat indikasi lain dalam mempengaruhi minat pemesanan kamar, misalnya promosi yang ditawarkan oleh Online Travel Agent atau pengaruh memesan kamar secara walk-in. Apabila Kualitas *Website Resort* dapat ditingkatkan dengan baik, maka tingkat pemesanan secara pribadi maupun direkomendasikan kepada teman dan kerabat akan meningkat pula. Calon tamu memperhatikan komponen-komponen yang terdapat di dalam *website resort* tersebut sehingga mereka dapat menilai langsung *website resort*. Persepsi calon tamu juga mempertimbangkan penggunaan bahasa yang jelas sehingga informasi yang disampaikan dapat lebih mudah dimengerti. Tata letak fitur dalam sebuah *website* dan informasi ditata dengan rapih serta kecocokan antara grafik dan teks yang terdapat dalam *website* juga merupakan hal yang dipertimbangkan oleh responden. Komponen yang berada di suatu *website resort* itu berpengaruh terhadap minat pemesanan kamar, karena jika semua komponen tersedia dengan baik maka, calon tamu tersebut menjadi nyaman dalam menggunakan *website resort*. Persepsi calon tamu terhadap kelengkapan dan kualitas *website resort* berada pada kategori tinggi. Artinya calon tamu sangat memperhatikan kelengkapan tiap kompononen yang terdapat di *website resort*, seperti *website resort* menggunakan bahasa yang jelas dan menyediakan informasi yang mudah dimengerti. Namun pengaruhnya rendah dalam hal mempengaruhi minat pemesanan kamar melalui *website*. Pengaruh Kualitas *website resort* terhadap minat pemesanan kamar memiliki pengaruh yang tidak kuat atau pengaruhnya rendah. Seperti, *website resort* tidak mencantumkan harga setiap tipe kamarnya, dan *website resort* kurang memberikan informasi tentang destinasi dan fasilitas umum di sekitar resort seperti stasiun/bandara dan destinasi wisata. *Website resort* jarang melakukan pembaharuan dalam informasi tentang resort seperti pembaharuan harga setiap tipe kamarnya, penawaran atau promosi yang berlaku. Artinya calon tamu membutuhkan indikator tersebut untuk

mendapatkan informasi lebih dalam dari sebuah *resort* dan menjadi pengaruh dalam minat pemesanan kamar.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa kekurangan karena adanya keterbatasan. Waktu pelaksanaan survey dengan membagikan kuesioner kepada responden bersamaan dengan adanya pandemi Covid-19 yang membuat WHO menganjurkan masyarakat untuk menerapkan *social/physical distancing* serta Pemerintah Indonesia menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang menyebabkan pemberhentian sementara seluruh aktivitas wisata serta menutup destinasi wisata. Hal tersebut membuat daya beli masyarakat Indonesia menurun drastis yang menyebabkan calon pengunjung objek wisata mengurungkan niat atau membatalkan minat pemesanan kamar dikarenakan masyarakat Indonesia lebih memprioritaskan kebutuhan utama seperti sandang, pangan dan papan.

C. Saran

Berikut ini adalah beberapa saran yang dapat penulis berikan berdasarkan pada kesimpulan dan juga keterbatasan penelitian.

1. Implikasi Akademik

- a. Bagi penelitian selanjutnya, perlu dilakukan perluasan indikator untuk variabel kualitas *website resort* serta mengembangkan variabel lain untuk meningkatkan kualitas *website resort* sehingga bias terus mengikuti perkembangan zaman dan dapat memengaruhi minat pemesanan kamar pada *website resort*.
- b. Selain itu sebaiknya bagi penelitian selanjutnya, untuk melakukan penelitian di daerah lain selain Kabupaten Bandung Barat. Sehingga bisa membantu pelaku usaha resort di daerah lain.
- c. Dikarenakan pada saat penelitian terganggu oleh wabah *covid19*, peneliti selanjutnya disarankan untuk penyebaran datanya dilakukan secara langsung agar peneliti dapat leluasa untuk menanyakan pertanyaan-pertanyaan terbuka guna memperkuat hasil temuan pada penelitian selanjutnya.

2. Implikasi Simpatik

- a. Bagi pengelola *website resort*, perlu meningkatkan kualitas fungsi *website resort* yang ada terdapat pada *website resort* itu sendiri. Memperhatikan dengan baik tiap komponen-komponen yang terdapat di *website resort* tersebut untuk mempermudah calon tamu saat menggunakan *website resort* sehingga calon tamu itu berminat melakukan pemesanan kamar.
- b. Serta pengelola *website* perlu menyediakan berbagai penawaran yang terus diimprovisasi agar meningkatkan minat calon tamu memesan kamar melalui *website resort* dan dapat bersaing dengan online travel agent yang sama-sama memiliki penawaran menarik.
- c. Disarankan untuk pihak pengelola *website resort* untuk selalu memperbaharui informasi terkait produk, fasilitas, event, dan penawaran-penawaran menarik sehingga calon tamu mendapatkan informasi yang terbaru dan akurat.