

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil ulasan atau komentar dari konsumen yang melakukan *Online Guest Review* dari beberapa aplikasi *Online Travel Agent* dan kuesioner maupun wawancara langsung dari pelanggan yang melakukan *Offline Guest Review*, maka pada penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ulasan *Online Guest Reviews* secara keseluruhan, dari semua kategori mendapatkan penilaian yang kurang baik. Hal ini terjadi karena pada *Online Guest Review* secara emosional yang memungkinkan konsumen untuk bebas memberikan pendapat mengenai pengalaman selama menginap di Tara Hotel Yogyakarta. Dari semua kategori, faktor kebersihan dan fasilitas yang paling di kritisi oleh konsumen.
2. Ulasan *Offline Guest Reviews* secara keseluruhan, dari semua kategori penilaian komentar konsumen bisa dikatakan baik. Keberadaan peneliti yang berada disekitar konsumen secara tidak langsung akan mempengaruhi faktor perasaan sehingga konsumen memberikan jawaban yang menurut mereka aman. Meskipun demikian ada beberapa konsumen yang tetap meninggalkan kritik pada kategori kebersihan.
3. Secara keseluruhan perbedaan penilaian pelanggan *online guest reviews* dengan *offline guest reviews* di Tara hotel Yogyakarta, ditemukan perbedaan penilaian dari pelanggan. *Online guest review* lebih kritis dalam mengomentari aspek kategori. Hal ini disebabkan *Online guest review* lebih bebas secara emosional saat memberikan komentar, sementara *offline guest review* berkomentar lebih kearah positif. Hal ini disebabkan konsumen *offline guest review* dalam mengomentari aspek kategori berada disekitar peneliti sehingga dalam memberikan komentar terpengaruh oleh faktor perasaan.

5.2 Implikasi

Sesuai dengan penemuan dalam penelitian ini, maka implikasi dari penemuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Tara Hotel Dapat digunakan sebagai acuan maupun pertimbangan dalam menentukan segala kebijakan yang berkaitan dengan masalah komentar *online guest review* maupun *offline guest review*.
2. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan manajemen hotel.

5.3 Rekomendasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi :

1. Manajemen Hotel
Diharapkan kepada manajemen hotel untuk lebih memperbaiki memperhatikan aspek penilaian konsumen *online guest review* maupun *offline guest review*.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan membandingkan seluruh indikator model komparasi dengan tambahan data yang lebih banyak lagi.