

## BAB V

### SIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 105 responden mengenai analisis persepsi tamu tentang hotel yang aman pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Setelah dilakukannya analisis, diperoleh 5 faktor baru yang mendasari persepsi tamu tentang hotel yang aman pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. Faktor tersebut antara lain: *Staff Hygiene & Safety Control*, *Health Communication*, *Medical Preparedness*, *Cleanliness Facilities*, dan *Self Service Technology*.
2. Faktor dominan ditentukan setelah kelima faktor baru mengenai persepsi tamu tentang hotel yang aman pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung terbentuk. Faktor dominan ini ditentukan berdasarkan nilai *eigenvalue* terbesar dibandingkan dengan faktor lainnya. Faktor dominan dalam penelitian ini yaitu *Staff Hygiene & Safety Control* dengan nilai *eigenvalue* sebesar 6.222 (31.109 %). Adapun faktor *Staff Hygiene & Safety Control* ini terdiri dari 5 variabel yaitu 24 jam sistem keamanan darurat, disinfeksi kamar tamu sebelum kedatangan tamu, karyawan Front-Lines dalam kondisi kesehatan yang baik, karyawan Front-Lines secara ketat menjaga protokoler kesehatan (memakai *face shield*) serta karyawan Front-Lines menunjukkan etika pernapasan yang baik (menutup mulut saat batuk / bersin).

#### 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 105 responden mengenai analisis persepsi tamu tentang hotel yang aman pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung, peneliti menyusun beberapa rekomendasi yang dapat menjadi acuan maupun referensi yang dapat dipertimbangkan bagi berbagai pihak terkait yaitu:

1. Rekomendasi bagi pihak pengelola atau manajemen hotel. Temuan dalam penelitian ini memberikan implikasi manajerial mengenai pemasaran hotel serta praktik manajemen. Dengan demikian, para pelaku industri hotel atau dalam hal ini adalah manager hotel dapat memerhatikan faktor-faktor yang terbentuk yang mendasari persepsi hotel aman guna meningkatkan bisnis serta menciptakan citra hotel aman yaitu dengan meningkatkan sistem keselamatan dan keamanan serta meminimalkan potensi risiko yang disebabkan oleh penyakit menular dalam hal ini adalah Covid-19. Dalam praktiknya, pengelola hotel dapat mencoba menerapkan inovasi teknologi guna membatasi kontak langsung antara tamu dengan karyawan hotel untuk meminimalisir penyebaran Covid-19.
2. Rekomendasi bagi akademisi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain agar dapat mengembangkan dan menambah keilmuan dari penelitian ini dan tidak hanya fokus pada kategori bintang saja melainkan dapat dilakukan penelitian lebih lanjut di dalam jenis properti penginapan lainnya seperti AirBnb dan lainnya.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan tidak terlepas dari kelebihan dan kekurangannya tersendiri, begitu juga dengan penelitian ini dimana dalam proses penyusunannya peneliti memiliki keterbatasan pada penelitian, diantaranya peneliti menemukan kesulitan dalam mencari penelitian yang serupa untuk menjadi acuan dalam menentukan variable yang digunakan dalam penelitian ini dikarenakan masih kurangnya studi literatur yang dilakukan oleh peneliti dan masih jarang nya peneliti lain yang mengambil topik yang sama.