

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif mengenai pengaruh layanan sistem reservasi terhadap minat tamu menginap di Cikole Jayagiri Resort, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan sistem reservasi di Cikole Jayagiri Resort Kabupaten Bandung Barat termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini membuktikan bahwa berdasarkan tanggapan tamu yang pernah menginap, Cikole Jayagiri Resort telah memberikan pelayanan yang terbaik dalam hal layanan reservasi. Namun masih perlu adanya pengembangan lebih lanjut guna mencapai layanan reservasi yang lebih prima (*excellent service*).
2. Minat tamu dalam menginap termasuk ke dalam kategori “sangat tinggi”, artinya tamu mendapatkan pelayanan yang baik sehingga tamu berminat untuk menginap di Cikole Jayagiri Resort. Resort ini dikenal memiliki *image* dengan pemandangan alam yang sejuk dan asri. Serta menimbulkan kesan yang menarik dan menyenangkan bagi konsumen untuk melakukan reservasi.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel layanan sistem reservasi (X) terhadap minat tamu menginap (Y). Sehingga jika layanan sistem reservasi di Cikole Jayagiri Resort Kabupaten Bandung Barat semakin optimal maka minat tamu menginap akan meningkat pula. Layanan sistem reservasi berpengaruh sebesar 58.4% terhadap minat tamu menginap di Cikole Jayagiri Resort, dan sisanya yaitu 41.6% merupakan faktor lain yang tidak diteliti.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam sebuah riset atau penulisan ilmiah pasti memiliki kekurangan serta keterbatasan dalam pelaksanaannya. Keterbatasan dalam riset ini adalah kemungkinan mayoritas sampel yang diperoleh bersifat homogen (memiliki karakteristik atau sifat serupa). Riset ini juga memiliki limitasi studi yang hanya membahas layanan reservasi di Cikole Jayagiri Resort saat menggunakan *hotel management system*. Disamping itu, penyebaran kuesioner yang tidak dilakukan secara langsung, sehingga dapat menghasilkan tanggapan responden yang kurang akurat dan kredibel. Hasil penelitian mungkin saja akan berbeda apabila penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada wisatawan yang sedang menginap di Cikole Jayagiri Resort, Kabupaten Bandung Barat.

5.3 Saran

5.3.1 Implikasi Manajerial

Untuk meningkatkan layanan reservasi yang optimal, berikut beberapa implikasi dari hasil penelitian yang dapat dilakukan oleh pihak Cikole Jayagiri Resort, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi tamu yang melakukan reservasi secara langsung melalui resort (*walk in guests*) ketika mengusulkan pengembalian dana atau dikenal dengan *refund*, Pihak Cikole Jayagiri Resort sebaiknya memberikan akses kemudahan dengan memberikan dua pilihan antara *partially refund* atau mengarahkan untuk *reschedule* menggunakan sebuah *open voucher*. *Open Voucher* adalah salah satu voucher yang dapat digunakan oleh tamu untuk menginap dalam sebuah hotel dalam bentuk *open date* dimana tamu dapat melakukan *reschedule* kapan saja tanpa ada batas *expire-date* (Wardani, 2021).
2. Pihak Cikole Jayagiri Resort sebaiknya memberikan aneka ragam *discount* untuk hari nasional, potongan harga yang optimal jika tamu menginap dalam jangka waktu panjang, serta membuat *membership card* sebagai tanda apresiasi loyalitas dari pihak Cikole Jayagiri Resort untuk tamu.
3. Pihak Cikole Jayagiri Resort perlu mengembangkan keragaman metode pembayaran *online*, yaitu dapat dilakukan dengan cara menganjurkan pihak Cikole Jayagiri Resort untuk bekerja sama dengan berbagai pihak

pembayaran baik itu menambah keragaman bank maupun *e-wallet* seperti *ovo, gopay, dana, jenius*, dsb.

4. Pihak Cikole Jayagiri Resort harus selalu *update* informasi yang terbaru sehingga keakuratan dan kelengkapan informasi dapat sesuai dengan yang diharapkan oleh tamu.
5. Pihak Cikole Jayagiri Resort sebaiknya selalu menyesuaikan keragaman harga pada informasi yang diberikan baik itu secara *online* maupun via *offline* dan *re-check* fasilitas kamar sebelum digunakan sehingga tidak ada perbedaan antara informasi yang terdapat di *website* dengan keadaan sebenarnya maupun kesalahan harga.

5.3.2 Untuk Peneliti Selanjutnya

Berikut beberapa masukan atau saran sebagai bahan pertimbangan untuk peneliti selanjutnya dari hasil penelitian, yaitu:

1. Menambahkan variabel yang diteliti, tidak hanya layanan sistem reservasi, misalnya kualitas pelayanan resort atau variabel lain guna memberikan gambaran yang lebih luas dalam meningkatkan minat tamu menginap di Cikole Jayagiri Resort.
2. Menganalisis dan memperluas bahasan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat tamu dalam menginap.
3. Memperbanyak jumlah responden untuk dijadikan sampel penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih akurat.