

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Atribut Hotel Terhadap Kepuasan Secara Keseluruhan di Metland Hotel Cirebon” bisa disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penemuan dalam penelitian ini menyatakan bahwasanya atribut hotel berada pada posisi tinggi. Hal ini dibuktikan dengan tamu yang merasa sangat puas dengan fasilitas dan amenities pada Metland Hotel Cirebon. Hal ini didukung dengan fasilitas dan amenities yang sudah lengkap sehingga tamu merasa dilengkapi kebutuhannya. Selain itu, tamu juga merasa puas dengan kebersihan dan kenyamanan kamar pada Metland Hotel Cirebon. Hal ini didukung dengan kamar hotel sudah menyediakan kamar tidur dan kamar mandi yang bersih, kamar yang tertata dengan rapi, serta ukuran kamar yang pas sehingga membuat tamu merasa puas dan nyaman. bisa diketahui bahwasanya atribut fasilitas dan amenities hotel dan kebersihan dan kenyamanan kamar termasuk atribut determinan.
2. Kepuasan secara keseluruhan saat menginap di Metland Hotel Cirebon berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwasanya tamu sudah sangat puas secara keseluruhan dengan menginap di Metland Hotel Cirebon. Kepuasan secara keseluruhan meliputi secara keseluruhan hotel ini nyaman, secara keseluruhan hotel ini memuaskan, secara keseluruhan hotel ini menyenangkan, dan secara keseluruhan hotel ini memenuhi kebutuhan. Sehingga bisa diketahui bahwasanya kepuasan secara keseluruhan sudah

punya kualitas yang baik, fasilitas yang lengkap, dan pelayanan yang profesional sehingga tamu sudah merasa puas.

3. Hasil temuan menunjukkan bahwasanya terdapat pengaruh dari atribut hotel terhadap kepuasan secara keseluruhan di Metland Hotel Cirebon. Hasil nilai determinasi ataupun nilai R square sebesar 0,465 yang punya arti pengaruh atribut hotel terhadap kepuasan secara keseluruhan di Metland Hotel Cirebon yang termasuk dalam kategori sedang, seperti yang dikatakan oleh Sugiyono (2015:257) “(0,40 – 0,599) termasuk kategori sedang” ataupun secara presentase berpengaruh sebesar 46,5% sementara itu sisanya 53,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan itu menunjukkan bahwasanya semakin tinggi penilaian kepuasan pada atribut hotel maka akan semakin meningkat kepuasan secara keseluruhan di Metland Hotel Cirebon.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan beberapa hal yang berkenaan dengan “Pengaruh Atribut Hotel Terhadap Kepuasan Secara Keseluruhan Di Metland Hotel Cirebon” sebagai berikut:

1. Pihak perusahaan Metland Hotel Cirebon diharapkan lebih meningkatkan strategi pada atribut hotelnya. Dikarenakan pertumbuhan hotel dengan lokasi hotel yang mudah diakses serta kebersihan dan kenyamanan kamar yang baik di Kota Cirebon semakin meningkat sehingga akan menimbulkan persaingan dalam bisnis akomodasi yang sangat ketat. Oleh sebab itu diperlukan atribut hotel yang membuat tamu merasa puas dan ingatan pengalaman yang bagus sehingga bisa

mendapatkan penilaian lebih baik lagi dari tamu, dan bisa bersaing dengan hotel lainnya.

2. Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis sudah berusaha untuk melaksanakan penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Namun, tidak menutup kemungkinan apabila terdapat keterbatasan penelitian yang dialami oleh penulis saat melaksanakan penelitian ini. Keterbatasan itu diantaranya pada saat penulis melaksanakan penyebaran kuesioner melalui *google form* dimana penulis tidak bisa mengawasi secara langsung proses responden saat memberi tanggapan, sehingga mungkin terdapat bias dalam mengisi kuesioner. Harapan penulis tentang penelitian ini di masa yang akan datang bisa menambah variabel lain ataupun menerapkan variabel lain di luar penelitian dan masih berkaitan dengan penelitian ini.