

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan angket/ kuesioner kepada tamu di Sabda Alam Hotel & Resort serta analisis menggunakan *structural equation modeling* dihasilkan temuan mengenai pengaruh *memorable hotel experience* yang terdiri dari sikap staf, kenyamanan kamar hotel, lokasi akomodasi dan sarapan terhadap *revisit intention* maka penulis memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Secara umum tanggapan tamu mengenai *memorable hotel experience* di Sabda Alam hotel & resort yang terdiri dari sikap staf, kenyamanan kamar hotel, lokasi akomodasi dan sarapan memiliki nilai yang baik dari tamu. Nilai dengan rata-rata tertinggi dari keempat sub variabel tersebut adalah lokasi akomodasi, yang diukur melalui tingkat kemudahan menemukan lokasi, dekat dengan tempat wisata lainnya, ketersediaan moda transportasi menuju tempat wisata lain dan kondisi jalan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi akomodasi di Sabda Alam Hotel & Resort dinilai sangat baik oleh tamu. Nilai rata-rata terendah terdapat pada sub variabel kenyamanan kamar hotel yang diukur berdasarkan tingkat kenyamanan selama menginap, kebersihan kamar dan interior kamar hotel yang baik di Sabda Alam Hotel & Resort. Hal ini dikarenakan pengalaman merasakan kenyamanan kamar hotel oleh tamu selama menginap di Sabda Alam Hotel & Resort tidak jauh berbeda dari hotel-hotel lain yang ada.
2. Tanggapan tamu mengenai *revisit intention* yang terdiri dari dua indikator yaitu, keinginan menginap kembali & merekomendasikan hotel pada orang lain. Nilai dengan rata-rata tertinggi dari kedua indikator tersebut adalah keinginan merekomendasikan hotel pada orang lain. Penilaian tersebut diukur berdasarkan keinginan dari tamu untuk menceritakan pengalamannya selama berada di hotel sehingga berkeinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk mengunjungi Sabda Alam Hotel & Resort dibandingkan dengan hotel lain yang ada disekitarnya. Penilaian terendah adalah pada indikator keinginan menginap kembali di Sabda Alam Hotel & Resort. Hal ini

menunjukkan bahwa tamu yang menginap di Sabda Alam Hotel & Resort cenderung lebih bersedia untuk merekomendasikan hotel ini kepada orang lain dibandingkan kembali menginap di hotel. Hal demikian dapat terjadi karena tamu ingin merasakan pengalaman di hotel lain akibat banyaknya Pilihan hotel, meskipun mereka telah menilai baik Sabda Alam Hotel & Resort bahkan hingga berniat untuk merekomendasikan kepada orang lain.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, terdapat pengaruh *memorable hotel experience* terhadap *revisit intention*. Tiga dari empat sub variabel dari *memorable hotel experience* yang terdiri dari kenyamanan kamar, lokasi akomodasi dan sarapan masing-masing berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*. Sedangkan dimensi sikap staf tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *revisit intention*. Hal tersebut dapat disebabkan karena sikap staf yang dirasakan oleh tamu yang menginap di Sabda Alam Hotel & Resort tidak menimbulkan pengalaman berkesan sehingga tidak mampu menimbulkan *revisit intention*. Tidak ada hal menarik ataupun khusus dari sikap staf yang menciptakan pengalaman dan kesan tertentu kepada tamu sehingga tidak menimbulkan keinginan untuk berkunjung dan menginap kembali di Sabda Alam Hotel & Resort.

5.2 Implikasi dan Saran

Berdasarkan hasil temuan yang didapatkan dari penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan oleh pihak-pihak tertentu sebagai berikut.

1. Implikasi

Memorable hotel experience terbukti berpengaruh terhadap *revisit intention* di Sabda Alam Hotel & Resort. Sub variabel yang berpengaruh signifikan adalah kenyamanan kamar hotel, lokasi akomodasi dan sarapan. Bagi pemerintah dan pengelola di Sabda Alam Hotel & Resort, dengan mengetahui konsep *memorable hotel experience* ini, pihak pengelola dapat memperhatikan dan menerapkan *memorable hotel experience* dengan sub variabel dan indikator seperti kebersihan kamar, desain interior kamar hotel, lokasi yang mudah ditemukan, dekat dengan wisata lainnya, ketersediaan transportasi, kondisi jalan yang baik, sarapan yang beragam, lezat, sehat dan

menggugah selera. Kenyamanan kamar hotel, lokasi akomodasi dan sarapan dapat dijadikan tolak ukur untuk menimbulkan *revisit intention*.

Hasil penelitian menunjukkan sikap staf tidak berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*. Maka sikap staf tidak dapat dijadikan tolak ukur untuk menimbulkan *revisit intention*. Namun demikian, bukan berarti sikap staf diabaikan begitu saja tetapi tetap saja sikap staf harus sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel. Oleh karena itu, manajemen Sabda Alam Hotel & Resort harus mampu meningkatkan peran staf sebagai salah satu atribut penting dalam menciptakan *memorable hotel experience*.

Implikasi teoritis penelitian ini menunjukkan bahwa konsep *memorable hotel experience* merupakan konsep yang sangat tepat digunakan pada pengelolaan hotel agar tamu memiliki keinginan untuk melakukan kunjungan dan menginap serta merekomendasikan kembali hotel. Sedangkan implikasi praktis penelitian ini menunjukkan bahwa *memorable hotel experience* mampu membuat tamu merasakan adanya pengalaman yang berkesan ketika menginap di hotel. Ketika tamu merasa mendapatkan pengalaman yang berkesan dari kenyamanan kamar, lokasi akomodasi dan sarapan, maka tamu ingin menginap kembali di hotel. Pada sisi lain, penelitian ini memberikan implikasi bahwa sikap staf yang baik saja belum mampu membuat tamu memiliki keinginan untuk menginap kembali dan merekomendasikan hotel.

2. Saran

Pada penelitian ini hanya mengukur *memorable hotel experience* saja untuk mengetahui pengaruhnya terhadap *revisit intention* di Sabda Alam Hotel & Resort. Bagi penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa, dapat menambahkan variabel-variabel lain seperti *customer relationship management*, *customer loyalty*, *brand image* dan sebagainya sebagai variabel *independent* yang mempengaruhi *revisit intention* serta memilih objek penelitian yang lebih luas. Selain menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif, dapat juga dikembangkan dengan pendekatan kualitatif dengan melakukan teknik wawancara sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi daripada kuesioner yang jawabannya telah tersedia.