

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan *path analysis* antara *servicescape* dan loyalitas tamu mancanegara di Alam Kukul Boutique Resort Bali maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. *Servicescape* di Alam Kukul Boutique Resort Bali mendapatkan penilaian yang baik dari tamu mancanegara sesuai dengan garis kontinum *servicescape* yang berada dalam kategori tingkat yang tinggi. *Servicescape* terdiri dari *ambient conditions, spatial layout and functionality* dan *signs, symbols and artifacts*. Sub variabel yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah *spatial layout and functionality*. Hal tersebut dikarenakan tamu mancanegara merasa nyaman dengan denah ruangan yang didesain oleh pihak Alam Kukul Boutique Resort Bali dan tingginya daya tarik desain interior *private area* (kamar). Meskipun memiliki lahan yang tidak terlalu luas namun pemanfaatan lahan untuk membangun bangunan *resort* tersebut berhasil memuaskan para tamu mancanegara. Sehingga mereka merasa nyaman untuk menginap maupun melakukan aktivitas di dalam *resort*. Sementara itu, penilaian terendah diperoleh sub variabel *signs, symbols and artifact* karena tamu mancanegara merasa logo yang dimiliki Alam Kukul Boutique Resort Bali tidak begitu menarik begitu juga dengan kejelasan pesan yang

disampaikan *behavioral rules sign* yang dinilai kurang jelas bagi para tamu mancanegara.

2. Loyalitas tamu mancanegara di Alam Kukul Boutique Resort secara umum berdasarkan garis kontinum berada pada tingkat tinggi. Loyalitas tamu mancanegara di Alam Kukul Boutique Resort Bali dinilai berdasarkan *attitudinal* dan *behavioral*. Dari kedua karakteristik tersebut indikator *behavioral* mendapatkan nilai tertinggi. Hal tersebut dikarenakan tingginya frekuensi tamu mancanegara untuk menginap kembali dan tingginya frekuensi mereka melakukan rekomendasi kepada orang lain untuk menginap di Alam Kukul Boutique Resort Bali. Tamu mancanegara merasa nyaman dan puas akan produk dan jasa yang digunakan selama menginap di Alam Kukul Boutique Resort Bali, untuk itu mereka kembali menginap dan dengan senang hati merekomendasikan kepada pihak lain untuk menginap di Alam Kukul Boutique Resort Bali. Sementara indikator *attitudinal* yang terdiri dari kepercayaan, komitmen dan biaya peralihan mendapatkan nilai terendah. Rendahnya penilaian pada biaya peralihan menunjukkan tamu mancanegara dapat dengan mudah pindah ke hotel lain karena beragamnya pilihan hotel yang memiliki produk atau jasa hampir serupa dengan harga yang lebih murah.
3. Sesuai dengan akumulasi perhitungan loyalitas berdasarkan indikator *behavioral* dan *attitudinal*, tingkat loyalitas yang dimiliki sebagian besar tamu mancanegara di Alam Kukul Boutique Resort Bali ada pada tingkat *spurious loyalty* yang memiliki karakteristik tingkat *behavioral* tamu yang

tinggi dan tingkat *attitudinal* yang rendah. Sementara tingkat loyalitas paling rendah yaitu *low loyalty* yang bercirikan tingkat *attitudinal* dan *behavioral* yang rendah dimiliki oleh 12 orang tamu mancanegara.

4. Penelitian menunjukkan bahwa *servicescape* yang terdiri dari *ambient conditions, spatial layout and functionality* dan *signs, symbols and artifacts* berpengaruh terhadap loyalitas tamu mancanegara di Alam Kukul Boutique Resort Bali. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi tanggapan tamu mancanegara terhadap *servicescape* maka semakin tinggi loyalitas tamu mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan masukan bagi kesuksesan dan perkembangan Alam Kukul Boutique Resort Bali.

1. Pihak manajemen Alam Kukul Boutique Resort Bali harus lebih memperhatikan kenyamanan suhu di *public area* (Spa, lobby, restoran, AlamClub dll). Manambah unit dan mengatur suhu *air conditioning* yang lebih rendah pada ruangan tertutup dan penggunaan *outdoor air conditioning/fan* di ruangan terbuka dapat membantu menyejukkan udara. Selain itu, sebaiknya pihak manajemen Alam Kukul Boutique Resort Bali menggunakan furnitur yang lebih menarik dan unik di *public area* (Spa, lobby, restoran, AlamClub dll), memberikan petunjuk *behavioral rules sign* yang lebih jelas dengan meletakkan tanda petunjuk tersebut di tempat yang

mudah dilihat oleh tamu. Terakhir, pembuatan logo baru yang lebih menarik juga diperlukan, sehingga tamu dapat dengan mudah mengenali dan mengingat *resort* walaupun hanya dengan melihat gambar logo *resort*.

2. Berdasarkan tingkatan loyalitas, meskipun tingkat *low loyalty* hanya terdiri dari 12 orang, pihak manajemen Alam Kukul Boutique Resort Bali harus membuat strategi agar jumlah tersebut mengecil dan tamu-tamu pada tingkat loyalitas tersebut dapat naik ke tingkat yang lebih tinggi bahkan hingga mencapai *true loyalty*. Penulis merekomendasikan pihak manajemen Alam Kukul Boutique Resort Bali memberikan inovasi pada produk dan jasa di Alam Kukul Boutique Resort Bali yang tidak dimiliki kompetitor. Sehingga dapat meningkatkan biaya peralihan dan membuat tamu mancanegara terus kembali menginap di Alam Kukul Boutique Resort Bali. Selain itu, memberikan kesempatan kepada tamu untuk memberikan saran kepada pihak manajemen *resort* juga diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu. Hal tersebut dapat dilakukan oleh staf operasional dengan menanyakan pendapat tamu mengenai produk dan jasa yang telah digunakannya atau menambah frekuensi acara *cocktail party* yang mempertemukan staf *resort* dengan tamu yang menginap.
3. *Servicscape* secara umum terbukti dapat mempengaruhi loyalitas tamu mancanegara. Sub variabel yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu *spatial layout and functionality*. Untuk itu untuk meningkatkan loyalitas tamu mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali harus lebih memperhatikan indikator-indikator pada sub variabel tersebut terutama indikator yang

mendapatkan penilaian tertinggi. Indikator tersebut diantaranya daya tarik desain interior dan denah ruangan di Alam Kulkul Boutique Resort Bali. Diharapkan pihak *resort* dapat terus konsisten dengan konsep jasa yang sudah ada (*natural and traditional of Bali*) dan terus menjaga desain interior *private area* agar tetap terlihat menarik namun tidak melupakan aspek kenyamanan para tamu. Begitu juga dengan denah ruangan yang ada diharapkan dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi kenyamanannya dengan memperhatikan faktor-faktor aksesibilitas, kemudahan dan efisiensi proses penyampaian jasa.

4. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu peneliti hanya melakukan penelitian dengan survei kepada tamu mancanegara yang telah menginap secara berulang saja. Rekomendasi untuk peneliti berikutnya diharapkan dapat meneliti keseluruhan tamu yang menginap di Alam Kulkul Boutique Resort Bali baik yang sudah menginap secara berulang maupun *first time guest* dan meneliti variabel lain yang berpengaruh terhadap loyalitas seperti *service quality*, *service convinience*, *experiental marketing* dan lainnya.