

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan *path analysis* baik secara deskriptif dan verifikatif antara analisis keputusan menginap melalui *brand performance* pada The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *brand performance* pada The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa mendapat penilaian yang baik dari tamu The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa. Penilaian tertinggi diperoleh oleh *product reliability, durability, and serviceability* sedangkan penilaian terendah diperoleh oleh *service effectiveness, efficiency, and empathy* seperti dijelaskan di bawah ini:
 - a. Secara keseluruhan *brand performance* pada The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa sudah baik, terutama *product reliability, durability, and serviceability*, dikarenakan para tamu telah merasakan produk yang telah ditawarkan oleh The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa, sehingga memberikan kesan yang baik di benak tamu.
 - b. *Service effectiveness, efficiency, and empathy* mendapatkan penilaian terendah. Walaupun secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan menginap pada The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa, namun dirasa masih kurang dampaknya. Dimana tamu belum merasakan kesan yang baik dalam pemberian jasa The Jayakarta Bandung Boutique

Suite Hotel & Spa, terutama dalam menyikapi *complain* tamu yang tidak cukup memberikan kesan yang baik.

2. Gambaran mengenai tingkat keputusan menginap di The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa yang terdiri dari pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan saluran reservasi, waktu menginap, jumlah pemesanan kamar, metode pembayaran mendapat penilaian yang baik. Penilaian tertinggi adalah pemilihan merek. Hal ini dikarenakan citra perusahaan yang baik telah memberikan kenyamanan tersendiri bagi para tamu The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa.
3. *Brand performance* yang terdiri dari *Primary ingredients and supplementary features, Product reliability, durability, and serviceability, Service effectiveness, efficiency, and empathy, Style and design*, dan *Price* memberikan pengaruh terhadap keputusan menginap di The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa dengan tingkat pengaruh yang tinggi.

5.2 Rekomendasi

Konsep *brand performance* merupakan hal yang penting dalam suatu perusahaan, karena memiliki beberapa keuntungan diantaranya adalah mengurangi biaya pemasaran, memudahkan akses, menarik pelanggan baru, mempertahankan pelanggan, ekuitas merek, dan banyak lagi keuntungan yang bisa diperoleh melalui *brand performance*, dalam hal ini penulis mencoba memberikan saran seperti hal-hal berikut:

1. Secara keseluruhan *Brand performance* di *The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa* yang terdiri dari *Primary ingredients and supplementary features; Product reliability, durability, and serviceability; Service effectiveness, efficiency, and empathy; Style and design;* dan *Price* sudah dilakukan dengan baik dan terbukti mampu mempengaruhi keputusan menginap di *The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa*, namun hal terpenting yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen *The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa* adalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap tamu. Pendekatan secara psikologikal yang harus diterapkan serta pelayanan yang menitikberatkan pada kebutuhan tamu, sehingga tamu bisa memberikan kepercayaan yang lebih kepada perusahaan dan memiliki keterikatan perasaan yang kuat dan menjadi tergantung kepada perusahaan. Hal tersebut sejalan dengan perolehan nilai yang terendah pada dimensi *Service effectiveness, efficiency, and empathy*.
2. Keputusan menginap secara umum dapat dinilai cukup baik, namun ada yang harus ditingkatkan yaitu metode pembayaran dimana perusahaan harus memfokuskan kepada manfaat-manfaat yang lebih menarik dalam melakukan transaksi pembayaran, baik melalui uang tunai ataupun kartu kredit. Seperti adanya kerjasama antara pihak hotel dengan bank, sehingga adanya potongan harga ketika melakukan transaksi pembayaran, yang dapat menguntungkan tamu yang menginap.
3. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu peneliti hanya melakukan penelitian dengan survei terhadap tamu yang menginap di *The Jayakarta Bandung*

Boutique Suite Hotel & Spa. Sebagai bahan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya di *The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa*, para peneliti selanjutnya dapat mengangkat masalah lain seperti pengaruh harga atau produk yang ditawarkan agar *occupancy* terus meningkat sesuai dengan target dan tamupun akan terus loyal dengan berbagai macam faktor penunjang seperti lokasi dan harga yang relative murah sehingga *The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa* akan semakin maju dan berkembang.

