

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan analisis jalur antara *servicescape* loyalitas tamu bisnis Puteri Gunung Hotel maka berdasarkan penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Tanggapan keseluruhan tamu bisnis terhadap *servicescape* Puteri Gunung Hotel secara umum sesuai dengan garis kontinum mendapatkan respon yang cukup tinggi dari tamu bisnis Puteri Gunung Hotel. *Servicescape* terdiri dari *ambient conditions, spatial layout and functionality*, dan *signs symbols and artifacts*. Penilaian tertinggi tamu bisnis terhadap *servicescape* Puteri Gunung Hotel ada pada sub variabel *ambient conditions* dan yang mendapat penilaian terendah ada pada sub variabel *signs symbols and artifacts*. Hal ini disebabkan karena tanggapan yang baik tamu bisnis terhadap pihak hotel muncul dari persepsi mereka yang merasakan kenyamanan suasana alam pegunungan di Puteri Gunung Hotel, terutama kesejukan udara di Puteri Gunung Hotel, hal tersebut memunculkan persepsi yang baik dari pihak tamu bisnis dari segi manfaat yang diterimanya.
2. Gambaran tamu bisnis mengenai loyalitas di Puteri Gunung Hotel yang terdiri dari melakukan pembelian secara teratur, pembelian antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing secara umum sangat baik. Dimensi loyalitas tersebut, melakukan pembelian secara teratur memiliki nilai tertinggi dari

dimensi lainnya. Hal ini dikarenakan para tamu bisnis telah merasakan manfaat dari menggunakan jasa *meeting packages* di Puteri Gunung Hotel dimana tamu bisnis dapat melakukan aktivitas bisnis dengan suasana alam pegunungan yang membuat tamu nyaman serta mendapatkan kepuasan dari proses pelayanan saat mereka menginap dan melakukan aktivitas bisnis terutama pada saat menggunakan jasa *meeting packages*. Pada tahapan loyalitas, loyalitas tamu bisnis Puteri Gunung Hotel berada pada posisi *client* dimana tamu bisnis sudah melakukan pembelian secara teratur dan kebal terhadap daya tarik pesaing.

3. Penelitian menunjukkan bahwa *servicescape* yang terdiri dari *ambient conditions, spatial layout and functionality*, serta *signs symbols & artifacts* berpengaruh terhadap loyalitas tamu bisnis di Puteri Gunung Hotel. Sub-variabel yang paling tinggi nilai pengaruhnya terhadap loyalitas tamu bisnis di Puteri Gunung Hotel adalah *ambient conditions*. Persepsi keindahan dan kenyamanan serta kemudahan tamu bisnis pada saat menginap dan melakukan aktivitas bisnis mendorong tamu bisnis untuk berkesinambungan melakukan kunjungan ulang. Dimana dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi persepsi tamu bisnis terhadap *servicescape* maka semakin tinggi loyalitas tamu bisnis Puteri Gunung Hotel

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari temuan yang telah dihasilkan, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut dengan harapan

dapat memberikan masukan bagi kemajuan dan perkembangan Puteri Gunung Hotel.

1. Pada *servicescape* yang dilakukan oleh Puteri Gunung Hotel yang memiliki nilai terendah adalah pada sub variabel *signs symbols and artifacts*. Rekomendasi yang diberikan adalah agar Puteri Gunung Hotel lebih memperhatikan kelengkapan petunjuk arah agar memenuhi kebutuhan tamu untuk menuju tempat yang akan didatangi, memberi inovasi baru pada penampilan karyawan contohnya seragam karyawan, serta membuat logo hotel yang lebih jelas dan dapat menarik perhatian tamu dimana logo tersebut dapat menunjukkan identitas Puteri Gunung Hotel sebagai *resort* hotel sehingga akan tercipta loyalitas tamu bisnis.
2. Loyalitas tamu bisnis yang mendapatkan nilai terendah terdapat pada pembelian antar lini produk dan jasa. Hal ini terjadi karena tingkat kesadaran yang rendah dari para tamu bisnis akan produk dan jasa lain yang ada di Puteri Gunung Hotel seperti *tennis court* sehingga frekuensi pembelian produk dan jasa lain selain kamar dan *meeting packages* menjadi sub variabel yang memiliki nilai terendah pada variabel loyalitas. Rekomendasi yang diberikan adalah agar Puteri Gunung Hotel menambah kegiatan interaksi dengan para tamu bisnis untuk dapat menginformasikan produk dan jasa lain yang terdapat di Puteri Gunung Hotel. Seperti bentuk penawaran akan produk dan jasa yang terdapat di hotel contohnya penawaran diskon yang dikirim secara personal melalui *e-mail*, *fax* ataupun melakukan penawaran melalui *telemarketing* kepada para tamu bisnis khususnya kepada para pimpinan perusahaan yang

membuat keputusan untuk menginap dan melakukan aktivitas bisnis di Puteri Gunung Hotel serta menawarkan paket yang melibatkan fasilitas lain yang ada di hotel seperti pemberian diskon pada fasilitas Gardenia spa dan sauna atau *tennis court*.

3. *Servicescape* secara umum terbukti dapat mempengaruhi loyalitas tamu bisnis.

Namun untuk dapat meningkatkan loyalitas tamu bisnis Puteri Gunung Hotel harus lebih memperhatikan kebersihan dan kenyamanan suasana. Hal ini dikarenakan *ambient conditions* pada *servicescape* memiliki nilai tertinggi dari para tamu bisnis. Kebersihan area hotel terutama kamar dan ruang *meeting* harus ditingkatkan, menambah tempat sampah di setiap sudut area hotel untuk mempermudah tamu sehingga kebersihan tetap terjaga, serta penggunaan pewangi ruangan harus lebih diperhatikan agar tamu bisnis merasa nyaman terutama pada saat melakukan aktivitas bisnis. Semua perubahan tersebut harus segera dilakukan agar loyalitas tamu bisnis tidak hanya dapat dipertahankan tetapi dapat ditingkatkan oleh Puteri Gunung Hotel.

4. Sebagai bahan rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya di Puteri Gunung Hotel, para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang mencakup keseluruhan segmen tamu yang pernah menginap dan menggunakan produk dan jasa Puteri Gunung Hotel, tidak terbatas hanya pada perusahaan yang menjadi pelanggan saja karena tamu individu juga perlu diteliti seberapa besar tingkat loyalitasnya dalam menggunakan produk dan jasa dari sebuah jasa akomodasi hotel seperti Puteri Gunung Hotel.