

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk menguji apakah suasana hotel atau *hotel atmosphere* yang dibagi menjadi dua bagian yaitu *in-store* dan *out-store* mempengaruhi kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen di Retanata *Guesthouse*. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa *hotel atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terlihat dimana Retanata *Guesthouse* yang memberikan suasana yang berbeda dari hotel pada umumnya sehingga memberikan kesan dan pengalaman yang positif bagi konsumen yang menginap disini.

Konsumen pun menyatakan bahwa mereka merasa nyaman dan betah ketika berada di Retanata dikarenakan suasana hotel yang berbeda dari hotel lainnya yaitu adanya beberapa bangunan yang berbeda jenis dalam satu lingkungan hotel, seperti bangunan berdesain minimalis yang *up-to date* serta bangunan berbahan dasar kayu yang mana saat ini sudah sulit ditemukan di kota Bandung, kemudian banyaknya ruang terbuka yang menyebabkan udara di lingkungan hotel terasa sejuk dan asri serta disediakan beberapa *public area* bagi para konsumen tanpa harus takut terganggu aktifitasnya oleh staff hotel dan konsumen lainnya. Konsumen juga merasa puas akan kebersihan lingkungan hotel dan keramahan staf hotel.

Hasil dari wawancara ini menunjukkan dimana para konsumen yang merasa puas akan suasana di Retanata *Guesthouse* akan berlanjut menjadi konsumen yang

loyal yang akan melakukan pembelian berulang, hal ini dibuktikan dengan mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan konsumen yang sudah pernah menginap di Retanata dan menjadi loyal akan hotel ini. Para konsumen pun menyatakan bahwa mereka bersedia untuk menginformasikan Retanata kepada keluarga, kerabat, dan lingkungan terdekat-nya berdasarkan pengalaman positif yang sudah dialami olehnya.

Kesimpulan akhir yang dapat di berikan peneliti adalah variabel *hotel atmosphere* mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada penelitian selanjutnya adalah selain *hotel atmosphere*, penelitian selanjutnya bisa membahas mengenai harga dan kualitas servis hotel terhadap kepuasan konsumen. Karena dalam penelitian ini dihasilkan bahwa variabel harga ternyata memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian dikarenakan bisnis perhotelan merupakan usaha yang menawarkan jasa, maka tidak ada salahnya apabila penelitian selanjutnya membahas tentang kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen di sektor perhotelan.

Saran dan masukan bagi Retanata *Guesthouse* adalah ada beberapa point penting yang perlu dipertahankan agar Retanata *Guesthouse* dapat memberikan kesan dan pengalaman positif bagi konsumennya, yaitu : Kebersihan lingkungan hotel yang harus tetap dijaga serta banyaknya ruang terbuka yang mengakibatkan suhu menjadi sejuk dan *public area* yang sudah baik wajib dijaga. Meskipun bisnis perhotelan membutuhkan banyak kamar untuk disewakan namun ketiga hal di atas merupakan

poin penting yang harus tetap dipertahankan untuk menjaga loyalitas konsumen dan dapat memberikan rasa puas bagi konsumen.

Kemudian beberapa saran berdasarkan hasil penelitian yaitu, sebaiknya lampu *lobby* hotel diganti ke lampu yang lebih cerah atau bisa juga dengan memberikan lampu tambahan di sekitar *lobby* hotel. Beberapa responden yang baru pertama kali datang merasa kesulitan saat mencari pintu masuk hotel, maka dapat dilakukan perubahan seperti menambah papan nama penunjuk hotel di jalan raya, mengganti gerbang hotel dengan yang lebih besar serta berwarna cerah sehingga mudah terlihat dari luar.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Biaya yang dibutuhkan dalam mengumpulkan data cukup besar karena peneliti memilih menginap di Retanata selama 27 hari (mulai dari 21 April 2013 sampai 17 Mei 2013) walaupun sudah diupayakan selama waktu tersebut tidak mudah untuk meminta tamu hotel yang sedang bersantai untuk menjadi responden sehingga data yang diperoleh tidak terlalu besar untuk dapat mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Namun hal itu telah diantisipasi dengan melakukan pengukuran reliabilitas dan validasi dari data-data tersebut.