

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan pada 50 responden di mana mayoritas responden berjenis kelamin pria, dengan usia antara 17 – 65 tahun, dengan penghasilan per bulan antara Rp. 500.000,- hingga Rp. 3.500.000,- per bulan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Se jauh mana bauran pemasaran jasa mempengaruhi keputusan konsumen :
 - Mayoritas responden menyatakan bahwa produk memberikan pengaruh terhadap keputusan konsumen untuk memilih hotel sebagai tempat menginap. Variasi / jenis kamar dan fasilitas yang disediakan Hotel Pesona Bamboe Lembang menjadi salah satu pertimbangan konsumen untuk menetapkan hotel ini sebagai tempat menginap.
 - Lokasi hotel yang strategis dan lingkungan sekitar hotel yang merupakan tempat wisata memberikan pengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Pesona Bamboe Lembang. Di sekitar Hotel Pesona Bamboe terdapat tempat ziarah bagi umat Katolik yang bernama Lembah Karmel.
 - Promosi tidak memberikan pengaruh terhadap keputusan konsumen.
 - Harga tidak memberikan pengaruh terhadap keputusan konsumen. Ini dikarenakan kualitas kamar dan pelayanan hotel yang memuaskan

menjadikan unsur harga tidak dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

- Keramahan dan kesopanan para karyawan hotel memberikan kontribusi pada keputusan konsumen untuk memilih hotel sebagai tempat menginap. Dikarenakan hotel merupakan bisnis jasa, oleh karena itu keramahan dan kesopanan merupakan hal yang penting dalam bisnis jasa ini.
- Process tidak memberikan pengaruh pada keputusan konsumen, karena konsumen hanya menilai yang terlihat atau tampak saja.
- Suasana dan desain bangunan hotel (physical evidence) tidak mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih hotel sebagai tempat menginap. Ini dikarenakan kebutuhan tamu akan menginap yang terutama disebabkan oleh kebutuhan untuk beristirahat.

2. Bauran pemasaran jasa yang paling dominan adalah produk dikarenakan seorang konsumen akan membuat keputusan pembelian bila konsumen tersebut menyukai produk yang ditawarkan tersebut.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian di atas, penulis ingin memberikan masukan atau saran untuk Hotel Pesona Bamboe Lembang, yaitu sebagai berikut :

1. Produk, tempat, promosi, karyawan, serta desain bangunan sudah baik, oleh karena itu harus dipertahankan bahkan ditingkatkan kembali untuk semakin memajukan Hotel Pesona Bamboe Lembang.
2. Harga yang diterapkan Hotel Pesona Bamboe Lembang dianggap terlalu mahal oleh sebagian kecil konsumen tetapi sebagian besar tidak terlalu mempermasalahkan harga, yang terpenting harga diimbangi oleh pelayanan yang memuaskan. Begitu juga dengan proses yang dilakukan manajemen Hotel Pesona Bamboe Lembang supaya lebih ditingkatkan untuk lebih memuaskan konsumen yang menginap.