

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi atau tanggapan konsumen mengenai tarif/harga kamar di hotel Utari adalah cukup baik. Secara umum dapat dikatakan bahwa tarif/harga kamar yang ditetapkan oleh pihak manajemen hotel sesuai dengan fasilitas, pelayanan, kondisi kamar, lokasi kamar, bentuk kamar, luas kamar, dll. Hal ini dapat dibuktikan dari jawaban-jawaban para responden yang sebagian besar memberikan tanggapan yang positif. Walaupun masih ada beberapa konsumen yang memberi tanggapan negatif, hal ini dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen hotel untuk lebih bisa memperhatikan secara lebih baik.
2. Pada penelitian ini dapat dilihat bahwa ada pengaruh positif antara tarif/harga kamar terhadap keputusan menginap konsumen di Hotel Utari. Dari hasil perhitungan, didapatkan  $p$  valuenya  $0,00 < 0,05$  sehingga  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Ini berarti ada pengaruh antara tarif/harga kamar terhadap keputusan menginap konsumen di Hotel Utari.

3. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif antara tarif/harga kamar terhadap keputusan menginap konsumen di Hotel Utari. Dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara tarif/harga kamar terhadap keputusan menginap konsumen, dapat dilihat dari  $KD = 48,6\%$ . Tarif/harga kamar mempunyai pengaruh sebesar  $48,6\%$  terhadap keputusan menginap konsumen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberi manfaat bagi perusahaan. Saran-saran tersebut adalah :

1. Masih adanya keluhan-keluhan tamu mengenai fasilitas kamar, pelayanan, kondisi kamar, dll, menunjukkan masih kurang baiknya perhatian manajemen hotel pada hal-hal tersebut. Oleh karena itu pihak hotel diharapkan dapat melakukan perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang. Sehingga harga kamar yang ditetapkan perusahaan harus sesuai dengan fasilitas, pelayanan, kondisi kamar, dll, dan dapat memberi kepuasan kepada konsumen.

2. Pelaksanaan penetapan tarif/harga kamar yang dianggap sudah cukup baik, diharapkan dapat dipertahankan oleh pihak manajemen hotel, serta dapat pula diadakan peningkatan-peningkatan dalam bidang-bidang yang lain seperti fasilitas-fasilitas serta pelayanan-pelayanan yang diberikan.

### **5.3 Implikasi Manajerial dari Penelitian**

Dari hasil penelitian, secara umum dapat dikatakan bahwa tarif/harga kamar yang ditetapkan oleh pihak manajemen hotel sesuai dengan fasilitas, pelayanan, kondisi kamar, lokasi kamar, bentuk kamar, luas kamar, dll. Dan selain fasilitas yang ditawarkan dan lokasi yang strategis, tarif tersebutlah yang menjadi salah satu pendorong bagi pelanggan dalam mengambil keputusan menginap di Hotel Utari.

Pada penelitian ini juga dapat dilihat bahwa ada pengaruh positif antara tarif/harga kamar terhadap keputusan menginap konsumen di Hotel Utari. Dan dari hasil penelitian ini memiliki implikasi pada praktek pemasaran terutama dalam menentukan tarif/harga kamar di Hotel Utari. Dalam menghadapi persaingan, suatu hotel harus memiliki keunggulan-keunggulan yang tidak dimiliki oleh para pesaing sehingga menimbulkan daya tarik bagi konsumen. Penentuan tarif/harga kamar harus memperhatikan atribut-atribut yang dianggap penting bagi konsumen.

Karena tarif/harga kamar merupakan atribut yang dianggap penting bagi responden dalam mengambil keputusan untuk menginap.

Dalam menghadapi situasi persaingan pasar seperti ini, pihak manajemen hotel perlu berhati-hati memilih strategi penentuan tarif/harga kamar yang akan digunakan. Ada banyak strategi yang dapat digunakan oleh manajemen hotel. Salah satu strategi yang digunakan oleh Hotel Utari adalah *Price Ranging* yaitu penetapan tarif kamar hotel berdasarkan tarif tertinggi untuk kamar yang terbaik, dan tarif yang lebih rendah untuk kamar yang kurang baik, demikian seterusnya untuk kamar yang dianggap lebih rendah kualitasnya.

#### **5.4 Kelemahan Penelitian**

Di luar kaidah uji statistik yang telah diterapkan penulis dalam penelitian ini, ada beberapa kesulitan yang ditemui penulis dalam merumuskan kesimpulan-kesimpulan penelitian. Kesulitan itu menimbulkan kelemahan-kelemahan dalam penelitian yaitu keterbatasan waktu yang dimiliki penulis untuk mengumpulkan data responden.