

BAB IV

PENUTUP

Pada bab IV ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dan saran mengenai penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan harapan dapat memberi manfaat bagi pihak Hotel Studio Inn & Suites Semarang.

4.1 Kesimpulan

Hasil yang telah didapat dari 100 responden yang telah memberikan penilaian terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan menginap Hotel Studio Inn & Suites Semarang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap. Kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Studio Inn & Suites memiliki layanan yang baik, walaupun terdapat beberapa aspek di *reliability*, *responsiveness*, *belief*, *emphaty* dan *tangible* yang harus diperhatikan tetapi secara keseluruhan kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga layanan yang diberikan menjadi salah satu pengaruh konsumen dalam melakukan keputusan menginap di Hotel Studio Inn & Suites Semarang.
2. Variabel harga (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap. Harga yang ditawarkan di sosial media maupun langsung dengan informasi mengenai

keterjangkauan harga dan varian harga dengan fasilitas yang didapat memberikan pengaruh terhadap konsumen untuk melakukan keputusan menginap. Walaupun terdapat dimensi yang harus diperhatikan seperti harga lebih murah dibanding hotel lain yang terletak pada indikator daya saing harga. Secara keseluruhan, harga dibuktikan dapat mendorong konsumen untuk melakukan menginap pada Hotel Studio Inn & Suites Semarang.

3. Variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga(X2) dan keputusan menginap(Y) secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan dan harga yang ditawarkan sesuai akan semakin mendorong kepercayaan sehingga semakin tinggi keputusan menginap yang dibuat oleh konsumen.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan ataupun mempertahankan keputusan menginap konsumen Hotel Studio Inn & Suites Semarang. Adapun saran yang dapat diberikan kepada perusahaan yaitu:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Studio Inn & Suites perlu dipertahankan dan ditingkatkan walaupun terdapat 5 (lima) butir pernyataan yang berada di bawah rata-rata, yaitu X1.7, X1.11, X1.12, X1.14 dan X1.16. tetapi yang memiliki nilai paling

bawah atau paling rendah yaitu X1.14 dengan pertanyaan Hotel Studio Inn memiliki parkir yang mudah. Hal tersebut harus menjadi acuan pihak Hotel Studio Inn & Suites untuk meningkatkan kualitas layanan parkir yang ada di hotel dengan melakukan optimalisasi lahan parkir seperti membangun tempat parkir yang layak seperti hotel-hotel lain bertembat dilahan kosong depan Hotel Studio Inn & Suites yang hanya dipakai untuk barang- barang sudah tidak terpakai. Serta memisahkan lahan parkir café dengan hotel dengan memberikan *sign* parkir khusus tamu hotel. Hotel juga harus mampu meningkatkan layanan parkir seperti membuat system *vallet parking* yang akan memudahkan tamu ketika datang ke hotel serta dapat bekerja sama dengan perusahaan parkir seperti SAS *Parking* Indonesia karena tidak adanya tukang parkir dan yang menjadi tukang parkir adalah satpam Hotel. Serta Hotel harus memberikan fasilitas tempat ibadah.

2. Harga yang diberikan oleh Hotel Studio Inn & Suites Semarang memiliki harga rate kamar yang sudah standar rata-rata hotel bintang 3 konsumen mayoritas nyaman dengan harga yang diberikan. Tetapi terdapat 2 (dua) butir pernyataan yang berada di bawah rata-rata, yaitu Hotel Studio Inn & Suites menawarkan harga yang terjangkau bagi tamu(X2.1) dan Hotel Studio Inn & Suites menawarkan harga yang lebih murah dari hotel lain(X2.3). Pihak manajemen Hotel Studio Inn & Suites disarankan mempertahankan harga serta pihak hotel dapat memberikan harga

promo yang lebih dari segi kuantitas waktu seperti memberikan harga lebih murah jika memesan lewat aplikasi Traveloka dan memberikan harga paket bagi tamu rombongan seperti pekerja dinas luar kota. Dengan begitu tamu akan lebih tertarik untuk menginap di Hotel Studio Inn & Suites Semarang.

3. Untuk meningkatkan keputusan menginap Hotel Studio Inn & Suites Semarang, terlepas dari keharusan akan kualitas pelayanan yang baik perusahaan disarankan untuk selalu adaptif dengan perkembangan yang terjadi dilingkungan. Misalnya memperluas penggunaan teknologi di setiap aspek seperti jasa *online* yang mayoritas digunakan oleh masyarakat seperti aplikasi Pegipegi.com, Ticket.com, dll. Serta bekerja sama dengan perusahaan hotel online seperti RedDoorz dan Airyrooms untuk meningkatkan penjualan. Strategi marketing dengan melakukan *endorse* kepada *influencer* Semarang maupun luar Semarang yang memiliki banyak *followers* yang akan stay di Semarang untuk beberapa saat.