

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang Pengaruh *Servicescape*, Fasilitas, dan Potongan Harga terhadap *Customer Satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian deskriptif disimpulkan bahwa gambaran *servicescape*, fasilitas, potongan harga dan *customer satisfaction* dikategorikan tinggi. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan variabel *servicescape* dengan dimensi *ambient* sebesar 4,21, dimensi sosial sebesar 4,09, dimensi desain sebesar 4,02, variabel fasilitas dengan dimensi pertimbangan/perencanaan spasial sebesar 4,29, perencanaan ruang sebesar 3,69, peralatan/perabotan sebesar 4,02, tata cahaya dan warna sebesar 3,96, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis sebesar 3,88, dan variabel potongan harga dengan diskon kuantitas sebesar 4,54, diskon musiman 4,2, diskon tunai 3,68 dan diskon perdagangan 3,97 dan skor rata-rata variabel *customer satisfaction* adalah sebesar 4,13.
- b. Variabel *servicescape* dengan dimensi *ambient* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Dari hasil penelitian uji parsial diperoleh t_{hitung} sebesar 6,036 lebih besar dari t_{tabel} 1,9682 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil

dari taraf signifikansi 0,05 dan hasil regresi berganda sebesar 0,452. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ambient memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.

- c. Variabel *servicescape* dengan dimensi sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Dari hasil penelitian uji parsial diperoleh t_{hitung} sebesar 2,291 lebih besar dari t_{tabel} 1,9682 dengan signifikansi 0,023 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 dan hasil regresi berganda sebesar 0,185. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi sosial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
- d. Variabel *servicescape* dengan dimensi desain berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Dari hasil penelitian uji parsial diperoleh t_{hitung} sebesar 2,200 lebih besar dari t_{tabel} 1,9682 dengan signifikansi 0,029 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 dan hasil regresi berganda sebesar 0,213. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi desain memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang
- e. Variabel fasilitas dengan pertimbangan/perencanaan spasial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Dari hasil penelitian uji parsial diperoleh

t_{hitung} sebesar 9,123 lebih besar dari t_{tabel} 1,9682 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 hasil regresi berganda sebesar 0,905. Hal ini menunjukkan bahwa pertimbangan/perencanaan spasial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang

- f. Variabel fasilitas dengan perencanaan ruang berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Dari hasil penelitian uji parsial diperoleh t_{hitung} sebesar 2,003 lebih besar dari t_{tabel} 1,9682 dengan signifikansi 0,046 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 hasil regresi berganda sebesar 0,201. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan ruang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang
- g. Variabel fasilitas dengan peralatan/perabotan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Dari hasil penelitian uji parsial diperoleh t_{hitung} sebesar 7,563 lebih besar dari t_{tabel} 1,9682 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 dan hasil regresi berganda sebesar 0,509. Hal ini menunjukkan bahwa peralatan/perabotan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang
- h. Variabel fasilitas dengan tata cahaya dan warna berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel

Pangkalpinang. Dari hasil penelitian uji parsial diperoleh t_{hitung} sebesar 2,017 lebih besar dari t_{tabel} 1,9682 dengan signifikansi 0,045 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 dan hasil regresi berganda sebesar 0,147. Hal ini menunjukkan bahwa tata cahaya dan warna memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang

- i. Variabel fasilitas dengan pesan-pesan yang disampaikan secara grafis berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Dari hasil penelitian uji parsial diperoleh t_{hitung} sebesar 2,001 lebih besar dari t_{tabel} 1,9682 dengan signifikansi 0,046 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 dan hasil regresi berganda sebesar 0,117. Hal ini menunjukkan bahwa pesan-pesan yang disampaikan secara grafis memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang
- j. Variabel potongan harga dengan diskon kuantitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Dari hasil penelitian uji parsial diperoleh t_{hitung} sebesar 12,025 lebih besar dari t_{tabel} 1,9682 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 dan hasil regresi berganda sebesar 0,878. Hal ini menunjukkan bahwa diskon kuantitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang

- k. Variabel potongan harga dengan diskon musiman berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Dari hasil penelitian uji parsial diperoleh t_{hitung} sebesar 1,977 lebih besar dari t_{tabel} 1,9682 dengan signifikansi 0,049 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 dan hasil regresi berganda sebesar 0,130. Hal ini menunjukkan bahwa diskon musiman memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang
- l. Variabel potongan harga dengan diskon tunai berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Dari hasil penelitian uji parsial diperoleh t_{hitung} sebesar 2,023 lebih besar dari t_{tabel} 1,9682 dengan signifikansi 0,044 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 dan hasil regresi berganda sebesar 0,134. Hal ini menunjukkan bahwa diskon tunai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang
- m. Variabel potongan harga dengan diskon perdagangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Dari hasil penelitian uji parsial diperoleh t_{hitung} sebesar 7,216 lebih besar dari t_{tabel} 1,9682 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 dan hasil regresi berganda sebesar 0,462. Hal ini menunjukkan bahwa diskon perdagangan memiliki pengaruh yang

positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang

- n. Dimensi *ambient*, sosial, desain, pertimbangan/perencanaan spasial, perencanaan ruang, peralatan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan disampaikan secara grafis, diskon kuantitas, diskon musiman, diskon tunai, dan diskon perdagangan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Dari hasil penelitian uji simultan diperoleh F_{hitung} sebesar 115,437 lebih besar dari F_{tabel} 2,63606 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *ambient*, sosial, desain, pertimbangan/perencanaan spasial, perencanaan ruang, peralatan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan disampaikan secara grafis, diskon kuantitas, diskon musiman, diskon tunai, dan diskon perdagangan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Dimensi *ambient*, sosial, desain, pertimbangan/perencanaan spasial, perencanaan ruang, peralatan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan disampaikan secara grafis, diskon kuantitas, diskon musiman, diskon tunai, dan diskon perdagangan mempunyai pengaruh sebesar 0,825 atau 82,5% terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang penulis berikan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, yaitu antara lain :

- a. Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang harus memperhatikan peranan *servicescape* karena dinilai mampu mempengaruhi *customer satisfaction*. Oleh karena itu Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi dimensi ambient. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara selalu menjaga kebersihan kamar dan lingkungan sekitar, serta menyesuaikan temperature ruangan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- b. Menumbing Heritage Hotel harus memperhatikan dimensi sosial karena dinilai mampu mempengaruhi *customer satisfaction*. Oleh karena itu, pihak Menumbing Heritage Hotel dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia (pegawai) agar mereka mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pengunjung. Misalnya dengan bersikap ramah (*friendly*), suka menolong (*helpful*) kepada para pelanggan hotel.
- c. Menumbing Heritage Hotel harus memperhatikan dimensi desain karena dinilai mampu mempengaruhi *customer satisfaction*. Oleh karena itu, pihak Menumbing Heritage Hotel lebih meningkatkan arsitektur bangunan yang menarik baik itu di dalam maupun diluar ruangan, serta tempat istirahat yang didesain dengan baik sehingga para pelanggan merasa nyaman berada di hotel tersebut.

- d. Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang harus memperhatikan peranan fasilitas karena dinilai mampu mempengaruhi *customer satisfaction*. Oleh karena itu Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi pertimbangan/perencanaan spasial. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mempertimbangkan tekstur dan warna bangunan yang dapat dilakukan dengan mengkombinasikan dan mengembangkan tekstur dan warna bangunan hotel yang tampak dari luar untuk memancing respon dan kesan menarik bagi orang yang melihat dari luar gedung maupun dari dalam gedung.
- e. Menumbing Heritage Hotel harus memperhatikan perencanaan ruang karena dinilai mampu mempengaruhi *customer satisfaction*. Oleh karena itu, pihak Menumbing Heritage Hotel harus memperhatikan penempatan peralatan/perabotan pada ruang tunggu/loby hotel seperti penempatan meja atau kursi yang harus teratur, sehingga tidak terkesan mengganggu pelanggan yang sedang menunggu atau berinteraksi disekitaran ruang loby.
- f. Menumbing Heritage Hotel harus memperhatikan peralatan/perabotan karena dinilai mampu mempengaruhi *customer satisfaction*. Oleh karena itu, pihak Menumbing Heritage Hotel dapat menyediakan buku bacaan di ruang loby, sehingga pelanggan yang sedang menunggu di loby tidak merasa bosan dan jenuh karena mereka dapat membaca buku-buku yang telah disediakan.

- g. Menumbing Heritage Hotel harus memperhatikan tata cahaya dan warna karena dinilai mampu mempengaruhi *customer satisfaction*. Oleh karena itu, pihak Menumbing Heritage Hotel dapat menambah jenis pewarnaan selain hitam dan putih di bagian-bagian ruang tertentu seperti pada ruang *meeting*, agar tidak terlihat monoton pada ruang *meeting* dapat ditambah dengan variasi warna lain atau ditambah dengan ukiran-ukiran yang menarik sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada orang yang berada di ruangan tersebut.
- h. Menumbing Heritage Hotel harus memperhatikan pesan-pesan yang disampaikan secara grafis karena dinilai mampu mempengaruhi *customer satisfaction*. Oleh karena itu, pihak Menumbing Heritage Hotel dapat membuat petunjuk atau papan informasi yang ditempatkan pada lokasi atau tempat untuk konsumen, seperti papan informasi untuk kolam renang, kamar *deluxe*, kamar superior, kamar junior, dan kamar *signature*, sehingga pelanggan tidak merasa kebingungan ketika mereka ingin mengunjungi lokasi-lokasi tersebut.
- i. Menumbing Heritage Hotel harus memperhatikan diskon kuantitas karena dinilai mampu mempengaruhi *customer satisfaction*. Oleh karena itu, pihak Menumbing Heritage Hotel dapat lebih menerapkan potongan harga kepada pelanggan, misalnya penerapan potongan harga kepada pelanggan yang lama menginap dihotel tersebut selama 4/5 malam.
- j. Menumbing Heritage Hotel harus memperhatikan diskon musiman karena dinilai mampu mempengaruhi *customer satisfaction*. Oleh karena itu,

pihak Menumbing Heritage Hotel dapat lebih menerapkan potongan harga misalnya pada hari *weekend*, hari besar atau tahun baru.

- k. Menumbing Heritage Hotel harus memperhatikan diskon tunai karena dinilai mampu mempengaruhi *customer satisfaction*. Oleh karena itu, pihak Menumbing Heritage Hotel dapat menerapkan potongan harga kepada instansi atau perusahaan yang bekerja sama dengan pihak Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
- l. Menumbing Heritage Hotel harus memperhatikan diskon perdagangan karena dinilai mampu mempengaruhi *customer satisfaction*. Oleh karena itu, pihak Menumbing Heritage Hotel dapat menerapkan potongan harga kepada pelanggan yang dapat membantu pihak hotel dalam mempromosikan hotel tersebut, misalnya pada pengusaha travel dimana mereka melayani para wisatawan yang ingin berlibur ke Bangka Belitung yaitu dengan cara menyediakan transportasi dan penginapan selama berada di Bangka Belitung. Dan pengusaha travel tersebut mempromosikan Menumbing Heritage Hotel untuk dijadikan tempat penginapan para wisatawan selama berada di Bangka Belitung.
- m. Saran untuk penelitian lanjutan, penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda serta dengan item pertanyaan pada kuesioner yang berbeda dengan pertanyaan kuesioner lainnya. Bagi peneliti selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan *servicescape*, fasilitas, potongan harga dan *customer satisfaction*.

