

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Dimensi pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh positif terhadap dimensi bisnis internal. Semakin tinggi nilai dimensi perkembangan dan pertumbuhannya, semakin baik kinerja dari sisi bisnis internal pada perusahaan hotel milik keluarga di Yogyakarta.
2. Dimensi bisnis internal berpengaruh positif terhadap dimensi pelanggan. Semakin tinggi nilai dimensi bisnis internal, semakin baik nilai dimensi pelanggannya khususnya dalam penyampaian pelayanan kepada konsumen pada perusahaan hotel milik keluarga di Yogyakarta.
3. *Corporate Social Responsibility* tidak dapat menjadi moderator terhadap dimensi pelanggan. Variabel *Corporate Social Responsibility* tidak dapat memperkuat dimensi pelanggan pada perusahaan hotel milik keluarga di Yogyakarta.
4. *Corporate Social Responsibility* dapat menjadi moderator terhadap dimensi bisnis internal. Variabel *Corporate Social Responsibility* dapat memperkuat dimensi bisnis internal pada perusahaan hotel milik keluarga di Yogyakarta.
5. *Corporate Social Responsibility* tidak dapat menjadi moderator terhadap dimensi pertumbuhan dan pembelajaran. Variabel *Corporate Social Responsibility* tidak dapat memperkuat dimensi pertumbuhan dan pembelajaran pada perusahaan hotel milik keluarga di Yogyakarta.
6. *Corporate Social Responsibility* tidak dapat menjadi moderator terhadap perumusan tujuan perusahaan. Variabel *Corporate Social Responsibility* tidak dapat memperkuat perumusan tujuan perusahaan pada perusahaan hotel milik keluarga di Yogyakarta.

7. Dimensi pelanggan tidak dapat menjadi moderator terhadap perumusan tujuan perusahaan. Variabel dimensi pelanggan tidak dapat memperkuat perumusan tujuan perusahaan pada perusahaan hotel milik keluarga di Yogyakarta.
8. Dimensi bisnis internal dapat menjadi moderator terhadap perumusan tujuan perusahaan. Variabel dimensi bisnis internal dapat memperkuat perumusan tujuan pada perusahaan hotel milik keluarga di Yogyakarta.
9. Dimensi pertumbuhan dan pembelajaran dapat menjadi moderator terhadap perumusan tujuan perusahaan. Variabel dimensi pembelajaran dan pertumbuhan dapat memperkuat perumusan tujuan pada perusahaan hotel milik keluarga di Yogyakarta.
10. Perumusan tujuan perusahaan mampu menjadi mediasi terhadap perumusan visi perusahaan. Hal ini berarti variabel tujuan dapat menjadi perantara dan dapat menjelaskan variabel pembentukan visi pada perusahaan hotel milik keluarga di Yogyakarta.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Yogyakarta masih terbatas pada perusahaan hotel milik keluarga saja yang mayoritas merupakan hotel non-bintang. Jumlah sampel dan perusahaan yang diteliti dirasa masih kurang sehingga masih dapat digeneralisasikan lebih sempurna apabila ada sampel yang lebih banyak. Selain itu, dalam penelitian ini hanya berfokus hanya kepada beberapa variabel *Sustainability Balanced Scorecard* seperti hanya terbatas pada variabel dimensi pertumbuhan dan perkembangan, dimensi bisnis internal, dan dimensi pelanggan yang dapat saling mempengaruhi kepada *corporate social responsibility*.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka ada beberapa saran yang direkomendasikan dari peneliti diantaranya:

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi penjelasan terhadap perusahaan hotel milik keluarga yang ada di Yogyakarta agar memiliki tujuan dan visi yang jelas agar memiliki arah yang jelas sehingga pelayanan yang disampaikan dari hotel kepada pelanggannya dapat dilakukan secara maksimal dan efisien. Dalam perumusan tujuan dan visi sebaiknya berfokus kepada dimensi bisnis internal dan dimensi pertumbuhan dan pembelajaran karena perusahaan hotel milik keluarga di Yogyakarta ini harus membenarkan diri perusahaan dari sisi internal dahulu baru berlanjut ke dimensi lainnya.
2. Bagi peneliti yang selanjutnya disarankan menambahkan variabel dimensi finansial ke dalam variabel dan memperbanyak sample penelitiannya agar diperoleh hasil yang lebih valid lagi.
3. Perusahaan hotel milik keluarga di Yogyakarta khususnya bagi pemilik atau manajer perusahaan sebaiknya melakukan hubungan yang solid antar sesama pemilik atau manajer perusahaan agar terjadi hubungan yang baik agar dapat memecahkan masalah yang ada dalam perusahaan masing-masing sehingga dapat bersaing lebih kompetitif lagi dan dapat

meningkatkan pendapatan perusahaan yang otomatis akan mempertahankan hotel tersebut dari masa ke masa.

4. Manajer atau pemilik perusahaan hotel milik keluarga dituntut untuk lebih peka terhadap perubahan yang terjadi pada sekitarnya. Hal ini bertujuan berdasarkan perkembangan zaman yang seiring dengan perubahannya selera konsumen yang semakin hari semakin beragam sehingga manajer atau pemilik dapat mengambil kebijakan-kebijakan strategi yang dapat menarik minat konsumen untuk datang menginap.
5. Para manajer atau pemilik perusahaan sebaiknya menjalin hubungan yang baik kepada atasan maupun bawahan, karena dengan adanya terjalin hubungan yang baik akan melahirkan pertukaran informasi yang lebih akurat dan menciptakan suasana kerja yang mendukung.

