

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, penelitian mengenai Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut Hotel Puri Artha dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

1. Berdasarkan karakteristik Jenis Pekerjaan dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang menginap di hotel Puri Artha adalah pegawai swasta yakni sebanyak 44 responden. Kemudian untuk peringkat kedua diikuti oleh responden yang bekerja sebagai wiraswasta yakni sebanyak 38 responden. Berikutnya adalah responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil yaitu berjumlah 18 responden.
2. Berdasarkan karakteristik tingkat penghasilan dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpenghasilan lebih dari Rp. 2.000.000,- berjumlah 44 responden. Kemudian diikuti oleh responden yang berpenghasilan antara Rp. 1.000.000,- hingga Rp. 2.000.000,- sebanyak 36 responden dan yang berpendapatan di bawah Rp.1.000.000 sebanyak 20 responden. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden cenderung berasal dari masyarakat menengah atas.
3. Berdasarkan hasil perhitungan indeks sikap diperoleh nilai indeks sikap sebesar 7540 dan indeks tersebut menunjukkan bahwa sikap konsumen terhadap atribut hotel Puri Artha adalah positif.

4. Nilai indeks sikap tertinggi adalah pelayanan yang memuaskan yang diberikan oleh segenap karyawan dengan nilai indeks sikap 1112. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan atribut yang dominan berpengaruh terhadap sikap konsumen dalam menginap di Hotel Puri Artha Yogyakarta. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa atribut pelayanan merupakan atribut yang paling dominan berpengaruh terhadap sikap konsumen dalam menginap di Hotel Puri Artha dinyatakan diterima.
5. Berdasarkan hasil Uji Kai Kuadrat dapat diketahui bahwa :
- a. Terdapat perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan harga kamar yang lebih murah dibanding hotel lain, dengan nilai Kai Kuadrat 9,705.
 - b. Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan harga sesuai dengan fasilitas ditawarkan, dengan nilai Kai Kuadrat 5,800.
 - c. Ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan fasilitas kolam renang, dengan nilai Kai Kuadrat sebesar 9,280.
 - d. Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan fasilitas kamar yang bersih dan nyaman, dengan nilai Kai Kuadrat sebesar 3,003.
 - e. Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel pada saat jam tamu istirahat, dengan nilai Kai Kuadrat sebesar 6,352.

- f. Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan pelayanan yang memuaskan, dengan nilai Kai Kuadrat sebesar 0,354.
- g. Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan prosedur check in yang cepat, dengan nilai Kai Kuadrat sebesar 2,439.
- h. Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan prosedur check out yang cepat, dengan nilai Kai Kuadrat sebesar 3,003.
- i. Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan harga kamar yang lebih murah disbanding hotel lain, dengan nilai Kai Kuadrat 4,610.
- j. Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan harga sesuai dengan fasilitas ditawarkan, dengan nilai Kai Kuadrat 5,139.
- k. Ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan fasilitas kolam renang, dengan nilai Kai Kuadrat sebesar 3,048.
- l. Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan fasilitas kamar yang bersih dan nyaman, dengan nilai Kai Kuadrat sebesar 4,434.
- m. Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel pada saat jam tamu istirahat, dengan nilai Kai Kuadrat sebesar 4,317.
- n. Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan pelayanan yang memuaskan, dengan nilai Kai Kuadrat sebesar 1,577.
- o. Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan prosedur check in yang cepat, dengan nilai Kai Kuadrat sebesar 4,271.

- p. Ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan prosedur check out yang cepat, dengan nilai Kai Kuadrat sebesar 6,96.
5. Berdasarkan hasil analisis Koefisien Kontingensi dapat diketahui bahwa:
- a. Tidak ada hubungan yang erat antara jenis pekerjaan dengan harga kamar yang lebih murah dibanding hotel lain, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,523.
 - b. Tidak ada hubungan yang erat antara jenis pekerjaan dengan harga yang sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,234.
 - c. Tidak ada hubungan yang erat antara jenis pekerjaan dengan fasilitas kolam renang, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,299.
 - d. Tidak ada hubungan yang erat antara jenis pekerjaan dengan fasilitas kamar yang bersih dan nyaman, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,171.
 - e. Tidak ada hubungan yang erat antara jenis pekerjaan dengan pelayanan pada jam tamu istirahat dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,244.
 - f. Tidak ada hubungan yang erat antara jenis pekerjaan dengan pelayanan yang memuaskan, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,059.
 - g. Tidak ada hubungan yang erat antara jenis pekerjaan dengan prosedur check in yang cepat, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,154.
 - h. Tidak ada hubungan yang erat antara jenis pekerjaan dengan prosedur check out yang cepat, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,188.

- i. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan harga kamar yang lebih murah dibanding hotel lain, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,210.
- j. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan harga sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,221.
- k. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan fasilitas kolam renang, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,172.
- l. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan fasilitas kamar yang bersih dan nyaman, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,206.
- m. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan pelayanan pada jam tamu istirahat dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,208.
- n. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan pelayanan yang memuaskan, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,125.
- o. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan prosedur check in yang cepat, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,202.
- p. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan prosedur check out yang cepat, dengan nilai Koefisien Kontingensi 0,255.

5.2 Saran-saran

Setelah memperhatikan kesimpulan di atas, berikut ini beberapa saran yang mungkin dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja Hotel Puri Artha Yogyakarta, antara lain:

- a. Mengingat bahwa setelah dilakukan penelitian dapat diketahui bahwa sikap konsumen terhadap atribut hotel Puri Artha adalah positif. Oleh karena itu perlu dilakukan “maintenance” atau pemeliharaan terhadap fasilitas-fasilitas yang tersedia dengan baik dan terjadwal, sehingga dapat digunakan secara optimal setiap saat.
- b. Pemberian pelatihan atau training yang terencana untuk meningkatkan dan menjaga “performance” segenap staf dan karyawan hotel agar selalu siap dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.
- c. Pada jangka waktu tertentu, perusahaan dapat mengadakan “outbond” atau semacam acara “refressing” yang ditujukan kepada segenap staf dan karyawannya supaya tetap terjaga “performance” maupun loyalitas karyawan dalam bekerja. Karena sebagian besar aktivitas yang dilakukan oleh karyawan berhubungan langsung dengan pelayanan yang diberikannya kepada pelanggan hotel.
- d. Pengaturan shift jaga secara teratur dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada segenap tamu setiap saat termasuk pada waktu efektif bagi tamu untuk beristirahat.