

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui interaksi antara *capability operational drivers* dan kepuasan inovasi layanan di hotel budget Indonesia. Dimana *capability operational drivers* dibagi menjadi tiga atribut utama yang digunakan sebagai variabel. Dalam penelitian ini untuk menganalisis antar variabelnya digunakan metode analisis *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Dari hasil penelitian pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hotel budget di Indonesia sudah menerapkan inovasi layanan pada atribut produk fisiknya. Adanya pengaruh positif dan signifikan yang menunjukkan bahwa inovasi produk fisik yang diberikan hotel budget di Indonesia sudah mulai dirasakan oleh pelanggan dan sudah mulai tercipta kepuasan inovasi.
2. Hotel budget di Indonesia belum dapat menerapkan inovasi pada atribut karyawannya secara maksimal. Adanya pengaruh positif tetapi tidak signifikan pada atribut ini menunjukkan bahwa hotel budget di Indonesia sudah menerapkan inovasi pada atribut karyawan namun pelanggan masih belum dapat merasakan inovasi dari atribut tersebut sehingga belum tercipta kepuasan inovasi layanan.

3. Hotel budget di Indonesia belum dapat menerapkan inovasi dari segi layanan secara maksimal. Munculnya pengaruh positif namun tidak signifikan pada atribut ini menunjukkan bahwa hotel budget di Indonesia sudah menerapkan inovasi pada atribut layanan tetapi masih belum optimal, sehingga para pelanggan masih belum merasa terpuaskan akan inovasi layanan dari atribut layanan yang diberikan hotel budget.
4. Hotel budget di Indonesia yang menciptakan kepuasan inovasi layanan membuat pelanggan ingin merasakan kembali pelayanan inovatif yang diberikan. Hal ini ditunjukkan dari munculnya pengaruh positif dan signifikan yang menunjukkan bahwa kepuasan inovasi layanan dapat membuat pelanggan merasa ingin kembali lagi ke hotel tempat ia menginap.
5. Hotel budget di Indonesia yang berhasil dalam membuat pelanggannya setia akan menciptakan kesediaan pelanggan untuk membayar ekstra. Hal ini ditunjukkan dari munculnya pengaruh positif dan signifikan yang berarti hotel budget di Indonesia yang sudah berhasil membuat pelanggan untuk dapat membayar ekstra dalam pelayanannya karena mereka sudah percaya terhadap baiknya layanan yang diberikan hotel sehingga untuk membayar lebih mereka akan merasa senang.

## **5.2 Keterbatasan**

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, diantaranya adalah:

1. Kurangnya interaksi secara langsung antara peneliti dan responden saat pengisian kuesioner merupakan keterbatasan salah satu metode kuesioner ini,

sehingga bahasa non-verbal ketika responden kurang informasi mengenai kuesioner saat proses pengisian tidak dapat dilihat

2. Peneliti juga tidak dapat mendampingi semua responden karena metode yang digunakan adalah kuesioner online jadi apabila ada responden yang kurang memahami mengenai pertanyaan yang kurang mereka mengerti akan sedikit menjadi kesulitan.

### **5.3 Saran**

Dari keterbatasan di atas, maka saran untuk penelitian berikutnya sebagai berikut:

1. Karena Metode yang digunakan adalah online, maka alangkah lebih baik apabila peneliti berikutnya dapat lebih memantau penyebaran kuesioner, mendampingi responden secara maksimal dan ditanyakan kembali kepada responden mengenai informasi yang masih kurang jelas.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada hotel budget, penelitian perlu ada pergantian populasi seperti hotel berbintang 3, 4, 5 atau lebih.