

BABV

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pernyataan yang telah disebar dan diolah dengan melakukan uji hubungan antar karakteristik responden maka didapatkan kesimpulan bahwa terdapat 7 hubungan antar karakteristik yang saling tidak berkaitan yaitu jenis kelamin dengan pekerjaan, jenis kelamin dengan pendapatan, jenis kelamin dengan sumber informasi, status dengan frekuensi menginap, status dengan lama menginap, usia dengan sumber informasi dan pekerjaan dengan sumber informasi. Sedangkan 8 hubungan antar karakteristik lainnya menghasilkan nilai yang menyatakan adanya keterkaitan antar responden yaitu jenis kelamin dengan pendidikan, status dengan tujuan menginap, usia dengan pendidikan, usia dengan pekerjaan, usia dengan pendapatan, pendidikan dengan pekerjaan, pendidikan dengan pendapatan dan pekerjaan dengan pendapatan.

Berdasarkan Analisis Univariat terhadap Analisis *service innovation concept* pada hotel bintang empat di Sumatera Barat menghasilkan kesimpulan bahwa implementasi inovasi layanan pada hotel bintang empat di Sumatera Barat dapat dikatakan sudah cukup baik. Dengan dimensi yang memiliki inovasi pelayanan terbaik adalah Technology Innovation dengan rata-rata 3,92, yang diiringi oleh dimensi Interface Client Innovation dengan rata-rata 3,76, Service Delivery Innovation dengan rata-rata 3,53 dan yang terakhir adalah dimensi Service Concept Innovation dengan rata-rata 3,37 yang berarti bahwa penerapan inovasi pelayanan pada dimensi ini belum cukup baik.

Dari 20 indikator inovasi layanan (*service innovation*) yang diuji terdapat dua indikator *service innovation* yang belum diterapkan dengan cukup baik pada hotel bintang

empat di Sumatera Barat, yang pertama terletak pada dimensi *service concept innovation* yaitu pada indikator inovasi pelayanan hotel yang belum pernah diterapkan di pasar hotel sebelumnya yang berarti bahwa hotel belum menciptakan inovasi terbaru yang belum pernah ada di pasar hotel sebelumnya dan yang kedua pada dimensi *technology* yaitu pada indikator penyediaan produk tambahan untuk meningkatkan kualitas jasa yang berarti bahwa penyediaan produk tambahan dari hotel untuk konsumen masih belum cukup baik dan belum memuaskan konsumen. Selain dari dua indikator diatas, indikator lainnya telah diterapkan dengan baik oleh hotel bintang empat di Sumatera Barat namun dengan tingkat persentasi yang berbeda tiap indikatornya.

1.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa implementasi inovasi layanan pada hotel bintang empat di Sumatera Barat cukup baik, hanya dua indikator yang belum diterapkan oleh hotel yaitu inovasi pelayanan hotel yang belum pernah ada di pasar hotel sebelumnya dan penyediaan produk tambahan untuk meningkatkan kualitas jasa dan indikator lainnya telah diterapkan oleh hotel dengan cukup baik namun dengan presentasi yang berbeda, berikut beberapa implikasi penelitian yang diberikan :

1. Inovasi konsep jasa (*service concept innovation*) cukup penting bagi inovasi layanan hotel, karena pembaruan pelayanan diperlukan agar hotel tampak selalu *fresh* dimata konsumen dari segi pelayanan, pada analisis diatas terdapat satu indikator pada dimensi ini yang belum diterapkan oleh hotel yaitu penyediaan inovasi pelayanan yang belum ada di pasar hotel sebelumnya, dan untuk dua indikator lainnya sudah diterapkan dengan cukup baik, namun untuk implikasi kedepannya diharapkan inovasi pelayanan yang belum ada sebelumnya dapat tercipta, seperti inovasi pada penyediaan booth makanan tradisional yang ditempatkan di lobby, sehingga wisatawan yang

berada dari luar Provinsi Sumatera Barat dapat merasakan kenikmatan kuliner khas Sumatera Barat yang tersaji di booth tersebut, sehingga hotel memiliki sesuatu yang lebih unggul dibanding yang lain,serta hotel dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

2. Pada dimensi tatap muka klien (*interface client*) keenam indikatornya telah diterapkan oleh hotel dengan cukup baik, namun presentasi terkecil ada pada penawaran sistem tatap muka terbaru yang dapat diikuti pelanggan, hal ini dapat ditingkatkan lagi kedepannya dengan memberikan penawaran produk tatap muka antar klien dan staff seperti kelas memasak di hotel, kelas yoga dan lainnya yang dapat diikuti oleh konsumen saat menginap di hotel dan menjadikan itu suatu pengalaman bagi mereka.
3. Dimensi *service delivery* pun cukup penting untuk menunjang kesenangan konsumen saat menginap, dari ketiga indikator pada dimensi ini semuanya telah diterapkan dengan cukup baik oleh hotel namun dua indikator mendapatkan persentase terendah yaitu metode pengiriman jasa hotel yang tidak dapat ditemukan di hotel lainnya dan penawaran cara penyampaian layanan tambahan untuk meningkatkan kualitas layanan, untuk implikasi kedepannya hotel dapat membuat pengiriman jasa unik yang tidak ada di hotel lainnya seperti memberi dekor atau photobooth berbeda beda sesuai musim, tidak hanya pada kemerdekaan dan natal, serta cara penyambutan konsumen yang unik dengan menyediakan pertunjukan piano atau biola di lobby hotel.
4. Dan pada dimensi *technology* dari delapan indikator terdapat satu indikator yang belum diterapkan oleh hotel yaitu penyediaan produk tambahan untuk meningkatkan kualitas jasa, implikasi kedepannya hotel dapat menyediakan produk tambahan seperti computer corner sekalian printer nya dan fasilitas laundry yang dapat digunakan oleh konsumen reguler, bukan hanya untuk konsumen VIP (*Very Important Person*) saja.

1.3 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis hanya melakukan penelitian dengan ruang lingkup hotel bintang empat saja yang ada di Provinsi Sumatera Barat dan hanya mengukur satu variabel yaitu *service innovation*, serta pada penelitian ini memiliki keterbatasan dalam pengambilan sampel.

5.4.Saran Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dapat diberikan saran perbaikan untuk masa yang akan datang sebagai berikut

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya meneliti objek industri jasa lain seperti jasa perbankan, asuransi, rumah sakit dan lainnya untuk melihat bagaimana implementasi *service innovation* pada objek tersebut agar dapat diketahui sejauh mana setiap perusahaan melakukan inovasi terhadap pelayanan yang diberikan yang mengacu pada *service excellent* (pelayanan prima)
2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti semua hotel yang berada di kota padang sehingga dapat diketahui bagaimana penerapan inovasi layanan pada hotel yang berada di padang, dikarenakan padang memiliki tamu yang beragam seperti wisatawan, pegawai kantor dan pengusaha yang berasal dari berbagai kota.
3. Serta juga dapat membandingkan inovasi layanan pada hotel-hotel di kota padang dengan hotel-hotel di kota lain seperti bukittinggi, medan, riau dan lain lain.
4. Dan juga dapat menambahkan variabel hotel competitiveness pada hotel berbintang 5 sehingga dapat melihat bagaimana daya saing hotel.
5. Kepada pengelola untuk lebih meningkatkan pelayanan beserta inovasi baik pada pelayanan ataupun fasilitas, teknologi dan produk agar dapat menciptakan tingkat kepuasan konsumen yang lebih baik, sehingga tercipta pengalaman yang tidak

terlupakan bagi konsumen (memorable tourism experience) dan menimbulkan keinginan konsumen untuk kembali menginap ataupun menceritakan pengalaman menarik mereka kepada orang lain, sehingga dapat menarik minat orang lain untuk menginap di hotel tersebut.

