

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Tujuan kajian ini adalah untuk menguji model hubungan antara *servicescape*, kepuasan tamu, dan minat kunjung kembali dalam konteks hotel. Kajian ini memberikan implikasi teoritis yang berharga dalam kajian minat kunjung kembali tamu Rid's Hotel. Kajian ini memperluas penelitian sebelumnya dengan menguji secara empiris peran mediasi dari kepuasan tamu pada hubungan antara *servicescape* dan minat kunjung kembali. Hasil kajian ini mengungkap bahwa *servicescape* mampu memacu kepuasan tamu dan minat kunjung kembali, kepuasan tamu mampu memicu minat kunjung kembali. Selain itu, kepuasan tamu mampu berperan sebagai penghubung antara *servicescape* dan minat kunjung kembali tamu Rid's Hotel.

5.2. Saran

Merujuk pada temuan kajian, disarankan agar pengelola Rid's Hotel mampu mendorong tamu hotel untuk merasakan kepuasan yang lebih baik ketika berkunjung dan mampu membangkitkan minat kunjung kembali ke Rid's Hotel. Tamu yang merasa puas dipicu oleh pencahayaan yang baik di dalam kamar, kemudian aroma yang segar saat memasuki *lobby* hotel, tata letak peralatan yang tersusun rapi, kebersihan, kenyamanan, kemudahan parkir, dan kejelasan *signage* di lingkungan Rid's hotel Palembang. Kajian ini memiliki keterbatasan, misalnya jumlah sampel yang relatif kecil, variabel yang diteliti masih terbatas. Oleh sebab itu, untuk kajian selanjutnya dapat menggali lebih dalam variabel yang belum diteliti pada kajian ini yang dapat berdampak pada minat kunjung kembali tamu dengan responden yang lebih banyak.