

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diolah dan juga dianalisis, dapat disimpulkan bahwa karakteristik dari pelanggan yang memesan hotel menggunakan aplikasi RedDoorz-Hotel Booking App memiliki jenis kelamin yang paling dominan adalah laki-laki, umur yang paling dominan adalah umur 20-24 tahun, jenis pekerjaan yang paling dominan adalah pegawai swasta, kota asal yang paling dominan adalah kota Semarang, jumlah transaksi yang sudah dilakukan melalui aplikasi RedDoorz yang paling dominan adalah 3 hingga 5 kali, jenis hotel yang dipesan melalui aplikasi RedDoorz yang paling dominan adalah RedDoorz Hostel (Hotel Budget milik RedDoorz), dan faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoorz-Hotel Booking App jika diurutkan dari yang paling dominan adalah faktor ketersediaan fitur, faktor kemudahan, dan faktor kualitas informasi, faktor kenyamanan, faktor keamanan, dan faktor kualitas layanan dengan persentase masing-masing sebesar 23%, 19%, 19%, 17%, 12%, dan 10% dari jumlah frekuensi dan 98%, 83%, 80%, 73%, 50%, dan 43% dari jumlah responden yang diteliti. Dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya variabel baru yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoorz-Hotel Booking App.

Faktor ketersediaan fitur merupakan faktor yang paling dominan di dalam penelitian ini karena aplikasi RedDoorz ini menyediakan fitur yang cukup lengkap yang

dibutuhkan oleh konsumen, mulai dari hotel-hotel yang tersedia di setiap kota, harga-harga tiap hotel, lokasi hotel, dan juga berbagai macam fasilitas yang tersedia di tiap hotel. Selain itu juga tersedia fitur promo dan juga *RedCash* yang hanya bisa digunakan jika melakukan transaksi melalui aplikasi. Terdapat juga berbagai macam cara untuk melakukan pembayaran bisa dengan transfer via ATM ataupun membayar langsung di hotel tempat konsumen menginap. Faktor kemudahan juga menjadi salah satu faktor yang paling dominan dikarenakan kemudahan yang diperoleh setiap *user* untuk memahami aplikasi ini, Tampilan aplikasi yang sangat *simple* ini juga mendukung faktor kemudahan ini.

Saat ini ketersediaan fitur dan juga kualitas informasi menjadi kunci utama yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoorz-Hotel Booking App, faktor-faktor itulah yang membuat aplikasi RedDoorz-Hotel Booking App digemari oleh masyarakat karena fiturnya yang sangat lengkap dan juga informasi yang akurat, lengkap, dan relevan. Banyak aplikasi pemesanan hotel yang menawarkan kemudahan, tetapi konsumen lebih mengutamakan fitur-fitur yang lengkap dan juga informasi yang akurat untuk melakukan transaksi pemesanan hotel.

5.2 Saran

Saran yang dapat dibagikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk peneliti selanjutnya dapat memperbesar jumlah sampel dikarenakan dalam penelitian ini sampelnya hanya 40 responden dan mungkin bisa memperluas cakupan dalam pengambilan sampel tidak hanya di Kota Semarang saja karena

jika semakin banyak jumlah responden yang diteliti maka hasil yang diperoleh juga akan semakin bagus dan akurat.

2. Untuk peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini karena di dalam penelitian ini sudah ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoorz-Hotel Booking App, maka pada penelitian selanjutnya bisa diubah dengan menggunakan penelitian jenis kuantitatif yang kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan uji analisis faktor di SPSS.
3. Untuk pihak RedDoorz dapat mempertahankan kualitasnya dalam hal ketersediaan fitur, kemudahan, kualitas informasi, kenyamanan, dan keamanan, serta dapat meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan posisi sebagai salah satu aplikasi pemesanan hotel *budget* terbaik.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki keterbatasan seperti berikut:

1. Penelitian ini dalam melakukan pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, peneliti menggunakan metode ini dikarenakan tidak diketahui secara pasti jumlah populasinya.
2. Jumlah sampel hanya 40 responden dan lingkup hanya konsumen RedDoorz yang berada di kota Semarang.