

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peranan kinerja GRO terhadap tingkat kepuasan tamu Pulau Umang Resort Hotel, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. GRO di Pulau Umang Resort Hotel memiliki peranan yang cukup penting yaitu sebagai media informasi dan juga sebagai “*image*” dari Pulau umang Resort Hotel. Adapun tugas utama dari seorang GRO adalah membantu tugas-tugas operasional *Front Office* agar dapat berjalan lebih cepat, efektif, efisien terutama dalam hal proses penanganan permintaan penggunaan fasilitas yang diinginkan oleh tamu, *banquet organizing* dan penyelenggaraan *indoor event*.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu di Pulau Umang Resort Hotel adalah keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud. Dan yang paling berpengaruh adalah faktor keyakinan karena didalam unsur tersebut terdapat sebuah keyakinan tamu terhadap kemampuan GRO untuk cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan tamu. Selain faktor tersebut ada juga faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu Pulau Umang Resort Hotel adalah faktor berwujud, hal ini dikarenakan pemandangan sekitar resor yang bagus yang dapat melupakan rutinitas sehari-hari.
3. Tingkat kesesuaian antara kepentingan konsumen dan kinerja GRO terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu sudah cukup memuaskan

hanya saja ada beberapa faktor yang masih dianggap kurang oleh tamu. Faktor-faktor tersebut terdapat di Kuadran A sehingga pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan lagi. unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Kemampuan GRO untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.
- b. Pengetahuan dan kecakapan GRO dalam memberikan informasi mengenai fasilitas dan aktivitas yang tersedia.
- c. Memberikan perhatian secara individu terhadap kebutuhan tamu.
- d. Kebersihan dan kerapian dari GRO.
- e. Kebersihan dan kerapian dari lingkungan sekitar resor

Semua unsur yang terdapat di Kuadran A tersebut merupakan faktor yang memiliki tingkat kepentingan tamu yang cukup tinggi dan berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen Pulau Umang Resort Hotel dalam memutuskan suatu kebijakan untuk kedepannya, yaitu :

1. Untuk dapat mencapai kepuasan tamu harus ada standarisasi atau SOP bagi GRO di Pulau Umang Resort Hotel, karena selama ini perusahaan tidak pernah mengevaluasi kinerja dengan SOP yang sudah ditetapkan.
2. Agar dapat ditingkatkan lagi dalam hal unsur-unsur yang ada pada Kuadran A, yaitu dengan cara diadakan program pelatihan untuk semua karyawan khususnya GRO, agar GRO dapat benar-benar mengetahui kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada tamu sesuai dengan standarisasi yang sudah ditetapkan oleh perusahaan atau manajemen. Dan juga melakukan peningkatan terhadap unsur-unsur yang mempunyai tingkat kesesuaian rendah lainnya yang sesuai dengan standard yang sudah ditetapkan.
3. Agar selalu memaksimalkan *briefing*. Hal ini diperlukan untuk memantau setiap kinerja dan prestasi yang dilakukan oleh GRO dan manajemen dapat mengambil keputusan yang tepat apabila terdapat masalah.