

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan eMTe Highland Resort dinilai sudah baik. Namun dalam indikator kehandalan (*Reability*) tamu menilai cukup baik. Hal ini perlu ditindak lanjuti agar bisa berkembang menjadi lebih baik.
2. Kepuasan tamu eMTe Highland Resort berdasar hasil penelitian tamu hanya cukup puas dengan pelayanan yang diterima di eMTe Highland Resort. Jika dilihat masing-masing indikatornya yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga dan biaya seluruhnya berada dalam kategori cukup puas. Kelima indikator tersebut perlu ditingkatkan menjadi lebih baik.
3. Hasil analisis regresi linear menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan di eMTe Highland Resort akan semakin meningkatkan kepuasan tamu yang datang berkunjung eMTe Highland Resort. Maka dapat disimpulkan bahwa antara kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Arah hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang makin baik cenderung diikuti dengan peningkatan kepuasan tamu.

5.2 SARAN

1. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di eMTe Highland Resort berada pada kategori baik. Namun ada beberapa pernyataan yang dinilai

tamu masih perlu ditingkatkan. Yaitu eMTe Highland Resort harus memperhatikan kebersihan lingkungannya karena tamu akan merasa nyaman jika lingkungannya terpelihara bersih karena daya tarik produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu. eMTe Highland Resort harus merekrut staf dengan SDM yang baik, memberi pelatihan kepada staf agar lebih peduli dan memperhatikan tamu dengan melayani dan memberikan apa yang diharapkan tamu, cepat tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, meningkatkan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat agar adanya kepercayaan dari tamu. Pengelola dan staf eMTe Highland Resort harus berupaya memberikan perlindungan kepada tamu yang berkunjung apabila ada resiko/ musibah terjadi.

2. Ketidakpuasan dapat disebabkan oleh sesuatu yang bersifat psikologis seperti finansial, dan yang bersifat fisik. Dua faktor tersebut mengakibatkan tamu merasa rugi dan menderita. Dilihat dari kelima indikator kepuasan tamu yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, dan biaya. Maka pengelola eMTe Resort harus cepat dan tanggap menganalisis apa yang membuat tamu tidak puas, kemudian pengelola eMTe Highland Resort harus selalu meningkatkan kualitas dengan cara meningkatkan dan memperbaiki yang menjadi penyebab ketidakpuasan tamu tersebut. Seperti dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk menjadi lengkap dan sesuai dengan harapan tamu dengan harga terjangkau, membuat tamu ketagihan dan ingin menginap kembali. Hal tersebut akan memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan

Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

terciptanya loyalitas tamu dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi eMTe Highland Resort, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat. Akan lebih menguntungkan mempertahankan tamu yang baik daripada terus menerus menarik tamu baru untuk menggantikan tamu yang pergi.

3. Kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, perhotelan khususnya. Semakin tinggi kualitas pelayanan menyebabkan semakin tinggi juga kepuasan tamu. Terciptanya kepuasan tamu dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas tamu dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata tamu, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

Dalam jangka panjang, akan lebih menguntungkan mempertahankan tamu yang baik daripada terus menerus menarik dan membina tamu baru untuk menggantikan tamu yang pergi. Tamu yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan, yang akan menurunkan biaya untuk menarik tamu baru

Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu