

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil temuan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Arion Suites Hotel Bandung mengenai kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kualitas fasilitas di Arion Suites Hotel Bandung termasuk ke dalam klasifikasi baik, terutama dalam hal kelengkapan. Hal ini dibuktikan dengan tamu yang memberikan penilaian tinggi terhadap sistem keamanan yang lengkap. Selain itu, kesan baik juga didapat dari segi aksesibilitas, yakni kemudahan tamu dalam menemukan posisi kamar.
2. Kualitas pelayanan di Arion Suites Hotel Bandung tergolong dalam kategori yang baik. Hal ini diperoleh dari penilaian tamu terkait kemudahan tamu dalam mengenali staf, jadwal *check in* yang ditawarkan sesuai dengan jadwal, serta kecepatan staf dalam menanggapi kebutuhan tamu.
3. Tingkat kepuasan tamu selama menginap di Arion Suites Hotel Bandung termasuk ke dalam kategori Tinggi. Tamu merasakan perasaan gembira saat menginap di Arion Suites Hotel Bandung.
4. Berdasarkan dari olah data dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti, pengaruh kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Arion Suites Hotel Bandung secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini dapat diketahui melalui analisis regresi berganda. Secara keseluruhan pengaruh kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan mencapai 39%.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa saran dan rekomendasi sebagai berikut dengan harapan dapat menjadi acuan maupun referensi bagi pihak Arion Suites Hotel Bandung.

1. Bagi praktisi pariwisata selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan indikator lain yang belum ditelaah pada penelitian ini. Selain itu, diharapkan dapat memperluas kajian mengenai penelitian ini dengan memperbanyak

jumlah responden sehingga mendapat lebih banyak variasi dan karakteristik dari responden, sehingga dapat wawasan yang lebih banyak lagi selain dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti saat ini.

2. Kualitas fasilitas yang diberikan oleh hotel sudah dapat dikatakan baik, namun diperlukan peningkatan terutama dalam aspek kebersihan. Selain itu, untuk penelitian berikutnya diharapkan menambah indikator lainnya yang tidak ditelaah pada penelitian ini guna mengetahui pengaruh dari kualitas fasilitas secara lebih terperinci.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel termasuk ke dalam kategori baik. Hanya saja, masih terdapat jawaban responden yang menyatakan cukup. Oleh karena itu, pihak pengelola perlu mempertahankan dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan tamu yang lebih baik lagi.
4. Secara keseluruhan, kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan sudah baik. Akan tetapi, kepuasan tamu tidak hanya dapat dilihat berdasar kepada aspek itu saja. Akan tetapi, perlu ditinjau dari aspek lainnya sehingga tingkat kepuasan tamu yang didapat dapat dikatakan seimbang dari berbagai aspek.