

## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan *path analysis*, antara *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis yang menggunakan *meeting package* Grand Zuri Hotel BSD City, maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil tanggapan tamu bisnis yang menggunakan *meeting package* Grand Zuri Hotel BSD City mengenai *service encounter quality* yang diterima di Grand Zuri Hotel BSD City yang terdiri dari *professionalism, civility, friendliness, competence, helpfulness, dan predictability* yang secara keseluruhan mendapatkan penilaian sangat tinggi oleh tamu bisnis yang menggunakan *full board meeting package* sebagai responden dalam penelitian ini. Sub variabel *friendliness* memiliki penilaian paling tinggi oleh tamu bisnis. Hal ini dikarenakan Grand Zuri Hotel BSD City mengutamakan pelayanan yang baik dengan menetapkan standar pelayanan kepada semua karyawan mengenai cara berperilaku ketika berhadapan dengan tamu dan cara komunikasi dengan tamu. Keramahan serta kehangatan dan keakraban yang ditunjukkan oleh karyawan dalam setiap proses *service encounter quality* dapat memberikan pengaruh positif serta

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu)

memberikan kenyamanan kepada tamu bisnis ketika berada di dalam lingkungan hotel.

2. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu bisnis terhadap *service encounter quality* di Grand Zuri Hotel BSD City tergolong dalam kategori sangat tinggi, hal ini dapat disimpulkan dengan membandingkan *service encounter quality* yang diterima oleh tamu bisnis dengan yang diharapkan oleh tamu bisnis memiliki selisih yang tidak jauh berbeda. Nilai kepuasan tertinggi terdapat pada sub variabel *friendliness*, hal ini karena Grand Zuri Hotel BSD City telah menerapkan standar pelayanan kepada semua karyawan mengenai cara berperilaku ketika berhadapan dengan tamu dan cara komunikasi dengan tamu dengan baik.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa *service encounter quality* Grand Zuri Hotel BSD City yang terdiri atas *professionalism, civility, friendliness, competence, helpfulness*, dan *predictability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu bisnis di Grand Zuri Hotel BSD City. Pengaruh tertinggi yaitu terdapat pada sub variabel *friendliness*. Keakraban dan kehangatan yang ditunjukkan oleh karyawan dapat membuat tamu bisnis merasa nyaman telah menggunakan produk dan jasa Grand Zuri Hotel BSD City. Kenyamanan yang diterima tamu bisnis saat proses *service encounter quality* berlangsung berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu bisnis.

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu)

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis yang menggunakan *meeting package* Grand Zuri Hotel BSD City, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai *service encounter quality* yang dirasakan di Grand Zuri Hotel BSD City yang terdiri dari *professionalism, civility, friendliness, competence, helpfulness, dan predictability*. Keenam sub variabel tersebut perlu dijadikan apresiasi serta jadi bahan evaluasi bagi Grand Zuri Hotel BSD City agar selalu melakukan peningkatan terhadap kekurangan yang ada, mempertahankan yang sudah baik, serta meningkatkan segala sesuatunya agar kepuasan tamu bisnis terus terjaga dan meningkat. Sub variabel *competence* perlu ditingkatkan lagi yaitu dengan mengadakan pelatihan kepada karyawan guna meningkatkan kemampuan kerja serta kinerja dari karyawan tersebut agar membentuk sumber daya manusia yang sesuai dengan standar dari perusahaan.
2. Implementasi strategi *service encounter quality* yang diterapkan di Grand Zuri Hotel BSD City melibatkan beberapa *department* selama proses *service encounter quality* pada saat *meeting* berlangsung, diantaranya *front office department, food beverage department, dan housekeeping department*. Penulis menyarankan agar diadakannya *training* untuk masing-masing *department* hotel berupa pembekalan *physcology of service, product and*

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

*hotel knowledge*, dan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan khususnya bagi karyawan *front liner* sebagai ujung tombak perusahaan dalam penyampaian jasa tersebut, dan perlunya diadakan *cross training* untuk masing-masing *department*, serta perusahaan mengadakan *gathering* antar *department* untuk mengevaluasi segala kekurangan dari masing-masing *department* hotel. Karena pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan tamu bisnis.

3. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tamu bisnis sudah merasa puas dengan implementasi *service encounter quality* di Grand Zuri Hotel BSD City yang terdiri dari *professionalism, civility, friendliness, competence, helpfulness, dan predictability* dengan membandingkan *service encounter quality* yang diharapkan dengan *service encounter quality* yang dirasakan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan tamu yang memiliki penilaian terendah yaitu sub variabel *civility*. Penulis menyarankan agar perusahaan terus meningkatkan dan memberi arahan kepada seluruh karyawan khususnya *front liner* untuk memperhatikan kesopanan baik secara perilaku maupun berkomunikasi dengan tamu bisnis. Kesopanan karyawan menjadi unsur penting dalam setiap penyampaian jasa. Sikap sopan yang diberikan kepada tamu baik dalam perilaku hingga tutur kata akan mengundang banyak orang untuk menggunakan jasa tersebut.
4. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah salah satunya objek yang diteliti hanya satu hotel, rekomendasi untuk peneliti selanjutnya adalah untuk tetap

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu)

meneliti tentang pelayanan, dan dibandingkan antara satu hotel dengan hotel bintang empat lainnya. Karena pelayanan adalah sebagai *core* industri perhotelan, juga masih banyak hal dan *standard* pelayanan yang berbeda-beda, khususnya pada saat penyampaian jasa dan *moment of truth*. Dalam hal ini diperlukan pengkajian yang lebih luas mengenai *service encounter quality* yang dapat mempengaruhi bahkan dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu bisnis.

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu)