

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di *Sheraton Bandung Hotel & Towers* bertujuan untuk mengukur seberapa besar kontribusi fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan tamu. Berdasarkan hasil perhitungan data kuantitatif yang dilakukan terhadap indikator fasilitas, pelayanan, dan kepuasan tamu terhadap responden yang telah menginap di *Sheraton Bandung Hotel & Towers* pada tahun 2023, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. a. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa fasilitas di *Sheraton Bandung Hotel & Towers* belum cukup memenuhi harapan tamu. Hal ini disebabkan penilaian fasilitas secara keseluruhan berada dalam kategori cukup.
- b. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pelayanan di *Sheraton Bandung Hotel & Towers* sudah cukup memenuhi harapan tamu. Hal ini disebabkan penilaian pelayanan secara keseluruhan berada dalam kategori cukup.
- c. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kepuasan tamu di *Sheraton Bandung Hotel & Towers* belum cukup memenuhi harapan tamu. Hal ini disebabkan penilaian kepuasan tamu secara keseluruhan berada dalam kategori cukup.
2. Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan tamu di *Sheraton Bandung Hotel & Towers* adalah memiliki pengaruh yang positif dan cukup kuat terhadap variabel kepuasan tamu. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil Uji T pada nilai *Standardized Coefficients Beta* pada variabel fasilitas yang menunjukkan nilai 0,456. Dalam konteks tersebut, terdapat pengaruh signifikan yang menunjukkan bahwa dengan adanya peningkatan fasilitas secara signifikan akan meningkatkan kepuasan tamu di *Sheraton Bandung Hotel & Towers*.
3. Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan tamu di *Sheraton Bandung Hotel & Towers* adalah memiliki pengaruh yang positif dan lebih kuat dibandingkan variabel fasilitas terhadap kepuasan tamu. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil Uji T pada nilai *Standardized Coefficients Beta* pada variabel pelayanan yang menunjukkan nilai 0,5. Dalam konteks tersebut, menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh lebih kuat dibandingkan variabel fasilitas terhadap kepuasan tamu. Sehingga dengan adanya peningkatan pelayanan secara signifikan akan sangat meningkatkan kepuasan tamu di *Sheraton Bandung Hotel & Towers*.

4. Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh fasilitas serta pelayanan terhadap kepuasan tamu di *Sheraton Bandung Hotel & Towers* secara simultan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil Uji F dengan nilai F hitung yang tinggi (211.669) dan nilai signifikansi yang rendah (0,001). Dalam konteks tersebut, menunjukkan bahwa variabel independen (fasilitas dan pelayanan) secara bersamaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan tamu).

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di *Sheraton Bandung Hotel & Towers*, terdapat beberapa saran serta rekomendasi untuk *Sheraton Bandung* dengan harapan dapat menjadi referensi atau acuan baik bagi pihak *Sheraton Bandung Hotel & Towers* dan para peneliti selanjutnya.

1. Diharapkan untuk praktisi pariwisata atau peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini. Selain itu, peneliti harap untuk dapat memperluas kajian dengan memperbanyak jumlah responden. Sehingga dapat memiliki variasi serta karakteristik yang lebih luas dari responden, yang mana akan mendapatkan wawasan yang lebih daripada penelitian yang telah dilakukan peneliti saat ini.
2. Fasilitas yang ditawarkan *Sheraton Bandung* sudah dikatakan cukup berdasarkan dari jawaban para responden. Namun sebagai hotel bintang lima serta kelas hotel premium di Group Marriott, *Sheraton Bandung* mendapatkan peringkat yang cukup rendah dibandingkan hotel berbintang Marriott International dibawahnya, yang mana nilai tersebut masih terbilang kurang. Hal tersebut perlu dijadikan perhatian lebih bagi *Sheraton Bandung* untuk mengevaluasi serta meningkatkan fasilitas yang ada pada hotel. Terlebih pada aspek aksesibilitas yang mendapatkan nilai terendah. *Sheraton Bandung* dapat menggunakan *design universal* untuk memastikan apakah bangunan dan fasilitasnya dapat diakses ataupun digunakan oleh semua orang, membuat lift dekat dengan area lobby, dan juga membuat jalur yang lebar untuk bisa diakses menggunakan kursi roda.
3. Pelayanan yang ditawarkan *Sheraton Bandung Hotel & Towers* sudah dikatakan cukup berdasarkan dari jawaban para responden. Dengan nilai berkategori cukup ini dapat diinterpretasikan bahwa pelayanan *Sheraton Hotel* tidak berada dalam kondisi yang buruk maupun tidak berada dalam keadaan yang baik. Hal ini bisa dijadikan *Sheraton Hotel* untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan hotel agar tidak menjadi lebih buruk dan bisa dijadikan pacuan untuk bisa memperbaiki pelayanan yang ada di hotel untuk

mendapatkan impresi yang lebih baik lagi. Seperti halnya dalam melakukan pelatihan pelayanan bagi seluruh staf hotel mengenai bagaimana memberikan pelayanan terhadap tamu baik untuk seluruh aspek, seperti meningkatkannya responsivitas staf, ketanggapan, keramah-tamahan, maupun cara berpakaian staf hotel.

4. Perlu adanya peninjauan secara aktif mengenai feedback yang diberikan tamu melalui kotak saran ataupun survei kepuasan, yang mana informasi tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur perbaikan secara terus-menerus. Hal tersebut juga bisa meningkatkan sistem penanganan keluhan dengan memastikan bahwa setiap keluhan ditangani secara efisien beserta rasa empati. Dikarenakan, dengan memberikan solusi yang memuaskan serta ketanggapan yang baik dapat meningkatkan pengalaman tamu selama menghabiskan waktunya di hotel. Sehingga bisa mengubah *complain* menjadi sebuah *compliment*.