

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Ciwidey Valley Resort, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Ciwidey Valley Resort sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa (H_a) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Ciwidey Valley Resort, diterima.
2. Penelitian yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Ciwidey Valley memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu. Indikator yang tercantum seperti kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan berdampak positif terhadap pengalaman tamu yang pernah menginap.
3. Menegaskan bahwa kepuasann tamu sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dapat di interpretasikan semakin baik jika tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan, maka kepuasan tamu akan semakin meningkat. Penelitian ini tentunya dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang terdapat di Ciwidey Valley Resort.

5.2. Implikasi

Hasil dari penelitian ini tentunya diharapkan untuk dapat memberikan dedikasi implikasi dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu baik itu kepada pengeola dari Ciwidey Valley, Staff Hotel, PHRI dan Warga sekitar, adanya implikasi tersebut tentunya untuk membantu dalam mengatasi permasalahan kurangnya kualitas pelayanan yang terdapat di Ciwidey Valley Resort , dan baiknya kualitas pelayanan harus meningkat dan dapat di pertahankan. Berikut merupakan implikasi menurut peneliti :

- a) Meningkatkan dan menjaga fasilitas seperti kamar hotel, amenities, alat kerja, dan area sekitar dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Ciwidey Valley.
- b) Menerapkan Konsep *Terra Service Quality* yaitu, *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Nyata) untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Ciwidey Valley Resort..
- c) Mengingat aksesibilitas sangat penting saat tamu menginap, Ciwidey Valley memastikan bahwa akses terus ditingkatkan dalam upaya mempengaruhi kepuasan tamu.

5.3. Rekomendasi

- a. Untuk peneliti selanjutnya bisa dapat menabahkan variabel lain yang akan mempengaruhi kepuasan tamu, seperti kinerja karyawan, fasilitas, dan harga selama menginap, uji penelitian yang akan datang dapat melakukan penelitian menggunakan metode kualitatif untuk mendapatkan hasil yang lebih bervariasi dan mengetahui persepsi dari berbagai macam narasumber mulai dari pengelola, kepala desa sekitar, warga sekitar, organisasi seperti PHRI, terkait dengan kualitas pelayanan.
- b. Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, maka sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk menjadikan Ciwidey Valley Resort menjadi lebih baik.