

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada beberapa bab sebelumnya serta pembahasan yang disertai dengan teori-teori yang mendukung penelitian mengenai Pengaruh *Augmented Product Paket Meeting* dan Kualitas Peelayanan terhadap Kepuasan Tamu Bisnis di Savoy Homann Bidakara Hotel, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penilaian tamu bisnis terhadap *Augmented Product Paket Meeting* di Savoy Homann Bidakara Hotel berada pada interpretasi baik dengan jumlah nilai 3.576 atau sebesar 76,08% dari jumlah skor maksimal 4700 atau 100%. Berarti *Augmented Product Paket Meeting* di Savoy Homann Bidakara Hotel memiliki keterkaitan yang cukup signifikan dengan kepuasan tamu bisnis. Hal tersebut didukung oleh kelengkapan fitur, desain yang menarik, identitas Savoy Homann Bidakara Hotel sebagai hotel yang menyimpan sejarah, komponen *meeting* dan mampu memenuhi kebutuhan tamu bisnis, serta kemudahan tamu bisnis dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan melalui penyampaian jasa. Namun perlu dilakukan pembenahan pada *Augmented Product Paket Meeting* di Savoy Homann Bidakara Hotel agar dapat lebih meningkatkan indeks kepuasan tamu bisnis.
2. Kemudian penilaian tamu bisnis terhadap kualitas pelayanan *banquet* memiliki perolehan nilai 3.668 atau sebesar 78,04% dari jumlah skor maksimal 4700 atau 100%, dengan begitu Tamu Bisnis memiliki nilai interpretasi baik terhadap Kualitas Pelayanan, yang berarti Tamu merasa puas atas kualitas pelayanan *banquet*. Hal ini didukung oleh aspek-aspek yang mendukung pelayanan *banquet* seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam hal ini, perlu juga dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan *banquet* di Savoy Homann Bidakara Hotel.

3. Sedangkan penilaian untuk kepuasan tamu bisnis terhadap pelayanan *meeting* di Savoy Homann Bidakara Hotel memiliki nilai interpretasi baik dengan nilai indeks kepuasan konsumen sebesar 77,2% yang berada pada interpretasi baik. Dengan interpretasi baik, maka responden merasa puas atas pelayanan *meeting* yang diberikan pihak *Banquet* di Savoy Homann Bidakara Hotel. Hal ini didukung oleh kemenarikan tata ruangan, meja, dan penyajian makanan baik itu *main course* maupun *coffee break*, pelayanan yang baik dari para karyawan, serta kemudahan-kemudahan yang didapat tamu bisnis dalam memenuhi kebutuhannya. Namun, hal tersebut juga dirasa perlu diperhatikan agar pelayanan *meeting* dapat lebih meningkatkan indeks kepuasan tamu bisnis.
4. Pada penelitian ini, *Augmented Product* Paket *Meeting*, kualitas pelayanan *Banquet*, dan kepuasan tamu bisnis memiliki distribusi normal dengan nilai 0,804. Selain itu untuk variabel *Augmented Product* Paket *Meeting* dan variabel kualitas pelayanan *Banquet* tidak memiliki kemiripan sesuai dengan pengujian multikolinieritas dengan nilai VIF 1,058 dan *Tolerance* 0,945. Dan untuk variabel *Augmented Product* Paket *Meeting* dan kualitas pelayanan *Banquet* terdapat hubungan variabel yang positif terhadap kepuasan tamu bisnis. Penilaian untuk mengetahui pengaruh *Augmented Product* Paket *Meeting* dan Kualitas Pelayanan *Banquet* terhadap Kepuasan Tamu Bisnis di Savoy Homann Bidakara Hotel memiliki pengaruh sebesar 0,879 dengan koefisien determinasi 77,26%. Berarti kontribusi *Augmented Product* Paket *Meeting* dan Kualitas Pelayanan *Banquet* terhadap Kepuasan Tamu Bisnis cukup besar.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, sebagai rekomendasi dan saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Savoy Homann Bidakara Hotel khususnya *Banquet Manager*, peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dalam upaya meningkatkan pencapaian kepuasan tamu bisnis terhadap produk dalam bentuk *Augmented Product Paket Meeting*, lebih baik pengemasan *Augmented Product Paket Meeting* lebih dikemas semenarik mungkin dengan memunculkan komponen/fitur yang menjadi ciri khas Savoy Homann Bidakara Hotel juga menambahkan fasilitas yang unik dan menarik sehingga akan timbul ketertarikan calon pembeli *Augmented Product Paket Meeting* dan berlangsung kepada pembelian *Augmented Product Paket Meeting* bahkan mungkin akan timbul kelayaitasan tamu terhadap Savoy Homann Bidakara Hotel.
2. Selain mengemas *Augmented Product Paket Meeting* dengan fitur yang menarik, aspek kualitas pelayanan perlu diperhatikan juga. Sebaiknya para karyawan *Banquet* diberikan pelatihan, selain itu ada baiknya juga bila diadakan *Banquet staff gathehring* untuk mengevaluasi hasil kinerja karyawan dan diberikan contoh nyata perbandingan Savoy Homann Bidakara Hotel dengan Hotel lainnya yang setaraf bintang empat.