

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Mengacu pada hasil analisis yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman tamu terhadap kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung, peneliti dapat menyusun kesimpulan atas rumusan masalah yang telah dianalisis, sebagaimana diuraikan berikut ini.

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil persamaan regresi yang menunjukkan nilai koefisien dengan arah positif, serta hasil uji t yang menghasilkan nilai t_{hitung} yang lebih besar dibandingkan nilai t_{tabel} .
2. Pengalaman tamu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil analisis persamaan regresi yang menunjukkan nilai koefisien dengan arah positif, serta hasil uji t yang menghasilkan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari nilai t_{tabel} .
3. Kualitas pelayanan dan pengalaman tamu berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung. Kesimpulan ini berlandaskan pada hasil uji F melalui analisis ANOVA yang menghasilkan nilai F_{hitung} yang lebih besar dibandingkan dengan nilai F_{tabel} . Selain itu, hasil analisis melalui uji koefisien determinasi menunjukkan nilai koefisien sebesar 72,7%. Hal ini menunjukkan bahwa 72,7% variasi dalam variabel kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan dan pengalaman tamu.

5.2. Saran

Mengacu pada hasil temuan penelitian, peneliti merumuskan sejumlah saran yang diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif dan menjadi referensi bagi pengembangan di masa mendatang, yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Bagi pihak manajemen Hotel Four Points by Sheraton Bandung, hasil penelitian ini memberikan evaluasi bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman tamu yang diberikan telah berada dalam kategori sangat baik berdasarkan tanggapan responden. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mempertahankan standar pelayanan yang telah dicapai serta meningkatkan berbagai aspek tertentu secara berkelanjutan, khususnya aspek persepsi pelanggan terhadap pelanggan lain. Selain itu, persepsi mengenai ketersediaan pilihan memperoleh skor terendah dalam indikator pengalaman tamu. Oleh karena itu, manajemen perlu meningkatkan fleksibilitas serta diversifikasi layanan guna mengoptimalkan pengalaman tamu secara keseluruhan.
2. Bagi praktisi disarankan untuk mempertimbangkan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebagai bahan acuan dalam penelitian selanjutnya. Hal ini didasarkan pada nilai koefisien determinasi sebesar 27,3%, yang menunjukkan adanya pengaruh dari faktor lain di luar model penelitian ini. Pengembangan variabel dalam penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperkaya hasil temuan dan memberikan kontribusi yang lebih komprehensif