

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen *Front office* Terhadap Kepuasan Tamu di Banyan Tree Resort Bintang”, maka penulis dalam bab ini dapat menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan penelitian serta uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya. Kesimpulan dijelaskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif data penelitian untuk variabel kualitas pelayanan, terdiri dari lima indikator, yaitu; bukti fisik, handal, daya tanggap, jaminan dan empati disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf departemen *front office* yang dirasakan oleh tamu sudah sangat baik. Sudah sangat baik disini yang dimaksud adalah 86,21% tamu merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan departemen *front office*. Hal ini dapat terlihat pada bukti fisik dimana staf departemen *front office* ketika berhadapan dan berkomunikasi dengan tamu bersih, rapih serta memiliki gesture yang baik. Kebersihan dan kerapihan staf departemen *front office* sangat penting agar tamu merasa nyaman lalu ditunjang oleh gesture yang baik menunjukkan profesionalisme dalam industri *hospitality*, selanjutnya sikap *personal touch* akan membuat tamu merasa dipentingkan dan juga merasa spesial.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif data penelitian untuk variabel kepuasan tamu, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang kepuasan tamu berada dalam kategori sangat baik menurut 86,03% tamu yang menjadi responden. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan wisatawan yang menginap terukur sangat baik. Tamu yang merasa puas akan merasa bahagia, harapannya terpenuhi, ingin kembali lagi, ingin mengajak kerabat atau keluarga ikut berkunjung ke Banyan

Diana Suheri, 2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tree Resort Bintang untuk berlibur, serta merasa tidak adanya tanggapan negatif yang membuat tamu merasa tidak puas dan sebagainya.

3. Berdasarkan analisis data penelitian, mengenai regresi linier sederhana menunjukkan disimpulkan bahwa setiap kenaikan variabel X (kualitas pelayanan) sebesar 1 satuan akan berpengaruh kepada kenaikan variabel Y (kepuasan tamu) sebesar 0,600 satuan dan variabel Y akan bernilai 15,227 apabila variabel X bernilai 0 (nol). Jadi, setiap kualitas pelayanan departemen *front office* makin tinggi itu akan meningkatkan 0,600 poin kepuasan tamu. Pengaruh tersebut merupakan pengaruh yang positif atau searah. Besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan departemen *front office* terhadap kepuasan tamu yaitu sebesar 70,3%, pengaruh selebihnya sebesar 29,7% merupakan pengaruh yang disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini. Faktor lain tersebut dimungkinkan diantaranya adalah faktor kualitas pelayanan departemen lain, faktor kualitas fasilitas yang terdapat dalam resort, faktor personal, harga, pengalaman yang dirasakan, aktifitas yang dilakukan dan ekspektasi. Mengenai hipotesis, dikarenakan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 5.2 Saran

Setelah mengamati dan mempelajari hasil penelitian yang diperoleh, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen departemen *front office* Banyan Tree Resort Bintang, referensi untuk peneliti selanjutnya, dan pembaca. Saran dari penulis tidak lepas dari apa yang telah dibahas pada penelitian ini. Saran penulis antara lain:

1. Dilihat dari kelemahan yang perlu diperbaiki mengenai kualitas pelayanan terdapat pada indikator kehandalan (*reability*) dalam membantu wisatawan menjawab pertanyaan tamu dengan tepat dan kemampuan menangani masalah. Saran dari penulis dikarenakan profil wisatawan yang didominasi oleh wisatawan mancanegara sehingga

Diana Suheri, 2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

untuk menunjang komunikasi yang baik antara pihak *front office* dan tamu diharapkan para staf menguasai bahasa asing paling sedikit bahasa Inggris untuk menjawab pertanyaan tamu dengan tepat dan dapat mengerti serta dapat menyelesaikan masalah.

2. Mengenai kepuasan tamu, kelemahan terdapat pada indikator ketidakpuasan pelanggan. Pada industri *hospitality* indikator ketidakpuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan terhadap tamu. Maka disarankan agar memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Kualitas pelayanan yang baik dapat ditingkatkan dengan diadakannya pelatihan kepada setiap staf departemen *front office*. Pelatihan yang diterapkan mencakup pelatihan berkomunikasi dalam bahasa asing, tata krama, kerapihan, kesopanan, dan pengetahuan tentang produk yang dijual. Walaupun hasil penelitian ini departemen *front office* Banyan Tree Resort Bintan mendapatkan skor yang sangat baik, masih ada saja tamu yang merasa kualitas pelayanan yang diberikan tidak sepuasnya diterima olehnya. Jika skor sangat baik tersebut mendekati sempurna, maka tidak menutup kemungkinan kepuasan tamupun meningkat agar tidak terjadi penurunan kunjungan tamu. Tetap menjalin relasi dengan tamu yang pernah datang juga penting supaya tamu merasa ingin datang dan kembali berlibur di Banyan Tree Resort Bintan.