

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan *path analysis*, antara *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu individu yang menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel, maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *service encounter quality* yang dilaksanakan oleh Kota Bukit Indah Plaza Hotel secara keseluruhan mendapatkan penilaian tinggi oleh tamu individu yang menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel. Sub variabel *professionalism* memiliki penilaian paling tinggi oleh tamu individu. Hal ini dikarenakan karyawan selalu fokus memberikan kinerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan terbaik pada tamu secara konsisten.
2. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu individu terhadap *service encounter quality* di Kota Bukit Indah Plaza Hotel tergolong dalam kategori sangat tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kenyataan lebih besar dari tingkat harapan tamu yang menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel. Penilaian kepuasan tertinggi terdapat pada sub variabel *civility*, hal ini karena Kota Bukit Indah Plaza Hotel terus meningkatkan dan memberikan arahan kepada seluruh karyawan untuk memperhatikan kesopanan baik perilaku ataupun saat berkomunikasi dengan tamu individu.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa *service encounter quality* yang terdiri dari *professionalism*, *civility*, *friendiness*, dan *competence* berpengaruh secara signifikan

terhadap kepuasan tamu individu yang menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel sebesar 41,5%, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup kuat antara *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu individu yang menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel, dan sisanya 58,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk kedalam penelitian penulis. Pengaruh tertinggi yaitu terdapat pada sub variabel *friendliness*, hal ini karena Kota Bukit Indah Plaza Hotel telah menerapkan standar pelayanan kepada semua karyawan mengenai cara berperilaku dan berkomunikasi dengan tamu dengan baik sehingga tercipta kehangatan dan keakraban yang terjalin antara tamu individu dengan karyawan yang dapat membuat tamu merasa nyaman telah menggunakan produk di Kota Bukit Indah Plaza Hotel.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu individu yang menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tamu individu sudah merasa puas dengan implementasi *service encounter quality* di Kota Bukit Indah Plaza Hotel yang terdiri dari *professionalism*, *civility*, *friendliness*, dan *competence* dengan membandingkan tingkat kenyataan dengan tingkat harapan tamu. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan tamu yang memiliki penilaian terendah yaitu sub variabel *competence*. Penulis menyarankan agar perusahaan mengadakan pelatihan kepada karyawan untuk menambah wawasan dan meningkatkan *skill* karyawan. Karyawan yang *competence* dapat meningkatkan perusahaan lebih unggul dibanding pesaing.

2. Dalam mengimplementasikan *service encounter quality* di Kota Bukit Indah Plaza Hotel melibatkan beberapa *department*, diantaranya *security department*, *front office department*, *food and beverage departemnt* dan *housekeeping department*. Penulis menyarankan agar perusahaan tidak hanya mengadakan *training product knowledege* tetapi juga melakukan *training* berupa pembekalan *physcology of service* sehingga karyawan lebih dapat memahami kebutuhan tamu individu dan perlu diadakan *cross training* untuk masing-masing *department*, sehingga kualitas kinerja yang diharapkan dapat maksimal, dan akan berdampak terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada tamu.
3. Penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, salah satunya yaitu pada teori-teori pendukung yang digunakan masih kurang lengkap dan penelitian ini dilakukan hanya dalam satu hotel, penulis merekomendasikan penelitian selanjutnya dapat membandingkan antara satu hotel dengan hotel lainnya dengan menambah teori-teori baru yang mendukung sehingga lebih memperkuat sebuah penelitian.