

## BAB V KESIMPULAN & REKOMENDASI

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap *service quality*, kepuasan tamu, dan *revisit intention* di BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *service quality* BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel mendapat penilaian yang cukup baik dari tamu individu yang menginap di BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel. Penilaian tertinggi diperoleh pada dimensi *reability* dan *assurance* memperoleh nilai terendah.
2. Gambaran mengenai kepuasan tamu, berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai perbandingan antara tingkat kenyataan dengan harapan *service quality* di BEST WESTERN mega Kuningan Hotel yang memiliki sub variabel *tangible*, *reability*, *assurance*, *empahty* dan *responsiveness*, terdapat item pertanyaan yang memiliki prioritas utama dalam menciptakan kepuasan tamu yaitu *assurance* yaitu mengenai kepercayaan tamu kepada hotel yang tercipta dari rasa aman bagi para tamu.
3. Gambaran mengenai *revisit intention* di BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel memiliki 3 sub variabel *past visit*, *sence of place*, dan *attachment to place* sudah cukup baik walaupun pengaruh yang diterima cukup kecil. Perolehan skor tertinggi diperoleh *attachment to place* dan perolehan skor terendah diperoleh *past visit*. Hasil perolehan skor tersebut menggambarkan bahwa sudah muncul keinginan tamu untuk menginap dan keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain.
4. Gambaran mengenai pengaruh *service quality* terhadap kepuasan tamu di BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan *service quality* memiliki hubungan cukup kuat terhadap kepuasan tamu, hal ini terlihat dari hasil rekapitulasi kepusan tamu BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel yang mencapai kriteria nilai *customer satisfaction index* pada level puas.

5. Gambaran mengenai pengaruh kepuasan tamu terhadap *revisit intention* di BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan tamu dan *revisit intention* di BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel cukup baik walaupun hasil yang diperoleh masih terbilang cukup kecil tetapi hal tersebut menunjukkan dampak positive terhadap *revisit intention* di BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel.
6. Hasil temuan menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengaruh *service quality* terhadap kepuasan tamu dan dampaknya terhadap *revisit intention* di BEST WESTERN mega Kuningan Hotel memiliki hubungan yang cukup kuat, walaupun nilai *revisit intention* cukup kecil tetapi hasil tersebut sudah dapat menunjukkan bahwa pengaruh yang cukup kuat. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *service quality* terhadap kepuasan tamu terdapat pengaruh dan memiliki dampak positive terhadap *revisit intention*.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan antara *service quality*, kepuasan tamu dan *revisit intention*, maka penulis merekomendasikan beberapa hal yang dapat dijadikan acuan oleh BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *service quality* yang ada di BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel sebaiknya mengoptimalkan pada keseluruhan faktor yang dimiliki sehingga dapat terjadi keseimbangan dan tercapainya tujuan dari setiap program ataupun dari dimensi *service quality* di BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel. Berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa dimensi dengan perolehan nilai terendah adalah *assurance* hal ini menunjukkan bahwa BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel harus lebih meningkatkan kemampuan karyawan dalam menciptakan kepercayaan dan kenyamanan tamu yang menginap, salah satunya dengan meningkatkan pengetahuan karyawan akan produk hotel, perhatian dan keramahan karyawan terhadap tamu sehingga pelayanan yang diberikan karyawan

terhadap tamu akan lebih optimal dan menghasilkan kepercayaan dan kepuasan tamu yang menginap.

2. Pada pelaksanaan kepuasan tamu saran penulis untuk dapat meningkatkan kepuasan tamu di BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel adalah dengan meningkatkan kualitas dari seluruh dimensi *service quality* setiap staf dan karyawan, salah satunya dengan lebih melakukan pembinaan dan pelatihan yang berkeselimbangan kepada setiap departmen dan tidak hanya kepada stafnya saja tetapi juga kepada head departmennya agar setiap head departemen dapat langsung mengawasi dan melakukan pembinaan secara langsung dan akan menghasilkan hasil yang sangat optimal dan karyawan akan memiliki kualitas yang baik, sehingga akan berdampak pada kepuasan tamu yang menginap.
3. Untuk meningkatkan *revisit intention* dari setiap tamu individu yang menginap di BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel, hendaknya pihak hotel terus melakukan hubungan jangka panjang terhadap tamu agar tamu merasakan pelayanan yang ramah dan nyaman tidak hanya pada saat menginap di BEST WESTERN Mega Kuningan saja.
4. Setiap penelitian tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri, begitu juga dengan penelitian ini yang hanya dilihat dari segi pelaksanaan *service quality* di BEST WESTERN Mega Kuningan Hotel saja. Maka dari itu diharapkan adanya penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana pengaruh *service quality* terhadap kepuasan tamu dan dampaknya terhadap *revisit intention*.