

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

1. Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap *service excellence* di Marbella Suites Bandung yang terdiri dari kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accounttability*) mendapatkan penilaian yang cukup baik dari responden yang menginap Marbella Suites Bandung. Adapun dimensi yang memperoleh penilaian tertinggi adalah dimensi penampilan (*appereance*), sedangkan dimensi yang memperoleh penilaian paling rendah adalah dimensi tindakan (*action*).
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepuasan yang terdiri dari kinerja *service excellence* yang dirasakan dan diharapkan di Marbella Suites Bandung, diperoleh hasil bahwa keseluruhan bahwa responden sudah merasa puas terhadap kinerja *service excellence*. Hal ini berarti kinerja *service excellence* yang dijalankan sudah sesuai dengan harapan tamu. Untuk dimensi yang memiliki nilai kepuasan paling tinggi adalah dimensi penampilan (*appereance*) sedangkan yang memiliki nilai kepuasan paling rendah adalah dimensi tindakan (*action*).
3. Antara *service excellence* dengan kepuasan tamu memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini berarti bahwa ketika karyawan dapat memberikan pelayanan dengan *service excellence* yang baik kepada tamu, maka akan berdampak positif terhadap kepuasan tamu.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

Egi maulana, 2016

PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI MARBELLA SUITES BANDUNG

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

1. Secara keseluruhan, pelaksanaan *service excellence* di Marbella Suites Bandung dinilai sudah cukup baik oleh responden. Dimensi tindakan (*action*) merupakan dimensi yang memiliki penilaian paling rendah, oleh karena itu penulis merekomendasikan agar pihak hotel melakukan suatu pelatihan rutin bagi karyawan terutama di bagian operasional untuk dapat bekerja secara efektif dan efisien. Karena dengan adanya pelatihan, kinerja karyawan akan semakin baik seiring dengan berjalannya waktu dan pengalaman yang didapatkan dilapangan.
2. Secara keseluruhan, *service excellence* yang dilakukan pihak hotel mendapatkan penilaian yang baik dari tamu. Oleh sebab itu, seluruh karyawan hotel diharapkan senantiasa mempertahankan kinerja pelayanan yang ada saat ini ataupun terus meningkatkan pelayanannya demi menunjang kepuasan konsumen. Apabila kinerja karyawan semakin meningkat dengan lebih baik, maka kepuasan tamu yang menginap di Marbella Suites Bandung pun akan lebih meningkat.
3. Sebagai bahan rekomendasi untuk peneliti berikutnya, diharapkan dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan tamu yang menginap serta mengangkat masalah lain seperti keputusan menginap dan loyalitas tamu untuk menginap di Marbella Suites Bandung secara lebih mendalam, supaya didapatkan berbagai temuan-temuan lain yang diharapkan bisa menjadi masukan bagi perkembangan dan kemajuan Marbella Suites Bandung dimasa yang akan datang.