

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya serta pembahasan berdasarkan teori-teori yang bersangkutan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menginap ulang di Aston Braga *Hotel and Residence*, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas layanan masuk kategori baik. Kualitas layanan di Aston Braga Hotel and Residence dikatakan baik karena dalam penelitian ini tamu hotel memberikan penilaian baik terhadap kualitas layanan seperti kerapian pakaian karyawan hotel, jaminan keamanan, keandalan karyawan hotel dalam memberikan layanan, kecepatan tanggapan karyawan hotel terhadap keluhan tamu dan tingkat spontanitas karyawan pada saat tamu membutuhkan bantuan
2. Tingkat keputusan menginap di Aston Braga Hotel and Residence masuk dalam kategori baik. Keputusan menginap dikatakan baik karena dalam penelitian ini tamu menilai selama menginap mendapatkan pengalaman yang positif, tamu mendapati kamar tersedia yang bervariasi, tamu juga diberi kemudahan untuk metode pembayaran, citra Aston juga dikatakan baik oleh tamu.
3. Pada penelitian ini penulis menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menginap di Aston Braga *Hotel and Residence*. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menginap di Aston Braga Hotel memiliki pengaruh sebesar 62,5%, dan masuk dalam kategori kuat karena masuk dalam rentang 60% - 79,99%, sedangkan 37.5% berasal dari variabel lainnya yang tidak diteliti seperti *price, place, product, promotion, people*, dan *physical edvindence*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis menyarankan beberapa hal yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Aston Braga *Hotel and Residence*, berikut adalah saran yang diajukan oleh penulis:

1. Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan tamu untuk menginap di Aston Braga *Hotel and Residence*. Untuk meningkatkan kualitas layanan dalam hal keandalan dan daya tanggap karyawan hotel khususnya *front office departement* dan *housekeeping departement* harus lebih ditingkatkan dengan mengadakan pelatihan mengenai layanan yang cepat tanggap, sehingga seluruh tamu hotel tetap menilai kualitas layanan Aston Braga Hotel dengan baik atau bahkan menjadi lebih baik lagi.
2. Pihak hotel harus memberikan pelatihan kepada *front office departement* mengenai metode pembayaran agar tamu tidak lagi menunggu lama pada saat melakukan pembayaran khususnya yang melakukan pembayaran secara tunai.
3. Untuk mendapatkan tamu yang menginap ulang di Aston Braga Hotel pihak hotel harus selalu menjaga bahkan meningkatkan kualitas layanan

