

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Horison Bandung, yang didukung oleh data dan berbagai teori mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh penulis, bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Horison Bandung berada pada kriteria sedang. Adapun hasil kriteria terendah dalam kualitas pelayanan adalah pada indikator reliabilitas dan kriteria tertinggi adalah pada bukti fisik.
2. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan tamu, skor tertinggi berada pada indikator ketanggapan pelayanan dengan kategori baik. Sedangkan hasil penilaian kepuasan tamu dengan skor terendah berada pada indikator keberadaan pelayanan dengan kategori sedang. Kesimpulan dari hasil kepuasan tamu adalah, bahwa kepuasan tamu di Hotel Horison Bandung dalam kategori sedang.
3. Berdasarkan hasil analisis korelasi dan regresi linier sederhana bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Sedangkan hasil dari analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh lemah terhadap kepuasan tamu,

B. Rekomendasi

Rekomendasi yang peneliti berikan dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Horison Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan di Hotel Horison termasuk dalam kategori sedang, oleh karena itu diharapkan pihak

manajemen Hotel lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan tamu lebih meningkat, yang diantaranya adalah memenuhi harapan tamu saat membutuhkan pelayanan dan tanggap dalam memberikan solusi kepada tamu yang membutuhkan pelayanan.

2. Dari hasil analisis kepuasan tamu di Hotel Horison Bandung yang berada pada kategori sedang, penulis merekomendasikan untuk meningkatkan kepuasan tamu yang meliputi keberadaan pelayanan diantaranya adalah karyawan yang selalu siap saat tamu membutuhkan pelayanan, dan ketepatan pelayanan dalam menangani permintaan tamu agar tamu tidak menunggu lama dan merasa tidak puas terhadap pelayanan.

