

BAB V

KESIMPULAN, REKOMENDASI, KETERBATASAN PENELITIAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pada hotel bintang empat di Kota Bandung termasuk kedalam kategori baik, hal tersebut diperoleh dari hasil rekapitulasi responden yang menyatakan bahwa sub variabel *responsiveness* merupakan sub variabel dengan nilai persentase tertinggi dan berkategori baik, hal ini dapat dilihat dari penilaian tamu hotel yang menilai bahwa karyawan sudah memberikan pelayanan sesuai kebutuhan tamu serta karyawan memberikan tamu perhatian khusus. Ketika karyawan memberikan perhatian khusus dan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan maka akan meningkatkan kepuasan tamu yang menggunakan jasa pelayanan pada hotel bintang empat di Kota Bandung.
2. Kepuasan tamu secara keseluruhan pada hotel bintang empat di Kota Bandung berada pada kategori baik yang diperoleh melalui empat indikator diantaranya, secara keseluruhan hotel ini nyaman, secara keseluruhan hotel ini memuaskan, secara keseluruhan hotel ini menyenangkan, dan secara keseluruhan hotel ini berkesan. Dengan adanya hal tersebut maka dapat dilihat melalui penilaian tamu bahwa kebersihan hotel yang sudah baik, pelayanan yang diberikan karyawan telah sesuai dengan kebutuhan tamu, sikap spontanitas dalam membantu tamu pun baik dan keramahan serta sikap sopan santun kepada tamu, merupakan hal yang membuat tamu merasa nyaman dan ingin kemabali lagi untuk menggunakan jasa hotel tersebut.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini dikarenakan indikator – indikator yang terdapat pada sub variabel tersebut sangat mempengaruhi kepuasan tamu, diantaranya dapat dilihat dari dekorasi interior dan eksterior pada hotel tersebut menarik, memiliki karyawan yang mempunyai sopan santun dan keramahan yang baik, serta karyawan yang sigap dan memiliki sikap spontanitas dalam membantu tamu menjadi hal yang berpengaruh besar terhadap kepuasan tamu. Sedangkan untuk *reliability* dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan pada hotel bintang empat di Kota Bandung sudah dianggap baik. Dimana jika hotel tersebut memberikan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan tamu

akan meningkat. Jika tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan hotel, maka tamu akan bersikap royal kepada hotel tersebut.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi dalam penelitian ini menyesuaikan kepada pembahasan kualitas pelayanan yang terdapat pada hotel bintang empat di Kota Bandung. Berikut adalah rekomendasi yang dapat dijadikan masukan bagi pihak hotel mengenai kualitas pelayanan pada hotel bintang empat di Kota Bandung dan masukan bagi penelitian selanjutnya untuk menciptakan kepuasan tamu pada hotel bintang empat di Kota Bandung, sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan implementasi kualitas pelayanan pada hotel bintang empat di Kota Bandung sudah baik, dilihat dari tanggapan tamu mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan dari hotel tersebut. Maka dari itu penulis memberikan rekomendasi kepada pihak hotel bintang empat di Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berada pada hotel tersebut. Dengan cara, sebaiknya pihak hotel harus menjalankan SOP yang berlaku dan mengadakan pelatihan mengenai *hospitality* disetiap bulannya, supaya semua karyawan memenuhi standar agar tamu yang menginap dan yang menggunakan jasa pelayanan pada hotel bintang empat di Kota Bandung merasa puas dan dapat meningkatkan pendapatan hotel.
2. Dalam kepuasan tamu secara keseluruhan penulis memberikan rekomendasi kepada pihak hotel bintang empat di Kota Bandung sebaiknya, agar meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang dinyatakan kurang dengan diadakannya pelatihan mengenai *service excellent*, untuk memberikan kesan yang baik saat tamu menginap. Sehingga tamu yang menginap merasa senang serta mendapatkan pengalaman yang berkesan dan tidak dapat terlupakan.
3. Sebaiknya bagi peneliti selanjutnya mencoba untuk meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang diharapkan dapat lebih mengkaji dan meneliti dimensi kualitas pelayanan lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini, agar lebih dapat meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan. Selain itu penelitian ini mengumpulkan data menggunakan kuesioner yang terkadang jawaban yang diberikan responden kurang dan tidak menunjukkan keadaan yang sebenarnya. Maka dari itu penulis merekomendasikan supaya untuk pengambilan data dengan melakukan wawancara, agar mengetahui lebih detail mengenai kepuasan tamu terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna meskipun telah diusahakan dengan prosedur ilmiah. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan penelitian diantaranya yaitu membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan data yang berasal dari responden, penelitian ini hanya menggunakan beberapa jurnal terdahulu sehingga kurangnya referensi untuk menambah teori baru. Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan sebenarnya sudah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu sehingga hasil yang didapat pada penelitian ini tidak memiliki banyak perbedaan.