

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan analisis regresi berganda, antara *service excellence* terhadap *customer loyalty* di Aston Tropicana Hotel, maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum tanggapan tamu terhadap pelaksanaan *service excellence* di Aston Tropicana Hotel yang terdiri dari *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action* dan *accountability* mendapatkan respon yang sangat baik.

Berikut tanggapan tamu terhadap *service excellence* secara khusus yaitu :

- a. *ability* (kemampuan) merupakan hal yang penting untuk memberikan pelayanan kepada tamu. Berdasarkan gambaran responden tersebut terdapat penilaian yang baik, dan dapat memberikan nilai *positive* bagi Aston Tropicana Hotel, dirasakan melalui suatu penilaian yang berupa kemampuan berkomunikasi yang baik, serta cara memberikan informasi tentang semua fasilitas di Aston Tropicana kepada tamu, tamu akan merasa nyaman puas dengan pelayanan tersebut.
- b. *Attitude* (sikap) Berdasarkan gambaran responden tersebut terdapat penilaian yang baik, dan dapat memberikan nilai *positive* bagi Aston Tropicana Hotel, dirasakan melalui suatu penilaian yang berupa para karyawan yang sopan, para karyawan yang ramah dan konsistensi sikap karyawan dalam memberikan pelayanan.

- c. *Appereance* (perhatian) Berdasarkan gambaran responden tersebut terdapat nilai negatif bagi Aston Tropicana Hotel, dirasakan melalui suatu penilaian yang berupa kurang rapihnya penampilan para karyawan, *grooming* kurang lengkap dan daya tarik para karyawan dinilai kurang baik. Apabila sub variabel ini dinaikan maka akan terjadi penurunan pada *customer loyalty*
- d. *Attention* (perhatian) Berdasarkan gambaran responden tersebut terdapat penilaian yang baik, dan dapat memberikan nilai *positive* bagi Aston Tropicana Hotel, dirasakan melalui suatu penilaian yang berupa perhatian para karyawan terhadap semua kebutuhan tamu dan keinginan tamu, selalu berusaha memberikan perhatian dan pelayanan yang baik dan benar kepada tamu.
- e. *Action* (tindakan) Berdasarkan gambaran responden tersebut terdapat penilaian yang baik, dan dapat memberikan nilai *positive* bagi Aston Tropicana Hotel, dirasakan melalui suatu penilaian yang berupa kecepatan memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu, dan memberikan yang sebaik mungkin hingga tamu merasa puas.
- f. *Accountability* (tanggung jawab) Berdasarkan gambaran responden tersebut terdapat penilaian yang baik, dan dapat memberikan nilai *positive* bagi Aston Tropicana Hotel, dirasakan melalui suatu penilaian yang berupa tanggung jawab para karyawan menjaga seemua barang-barang tamu, khususnya untuk *concierge*, bertanggung jawab terhadap

semua keluhan tamu dan berusaha memberikan solusi yang baik, dan para karyawan-karyawan bertanggung jawab atas tugas-tugas mereka untuk melayani tamu.

2. Gambaran tamu mengenai *customer loyalty* di Aston Tropicana Hotel yang meliputi.

- a. *word of mouth promotion* , Berdasarkan gambaran responden tersebut terdapat penilaian yang sangat baik, dan dapat memberikan nilai *positive* bagi Aston Tropicana Hotel, dirasakan melalui suatu penilaian yaitu tamu memiliki loyalitas yang tinggi karena mereka secara tidak langsung memberikan informasi positif kepada rekan kerja, teman atau saudara agar menginap di Aston Tropicana.
- b. *Future repurchase intension*, Berdasarkan gambaran responden tersebut terdapat penilaian yang baik, dan dapat memberikan nilai *positive* bagi Aston Tropicana Hotel, dirasakan melalui suatu penilaian yang berupa, tamu akan datang kembali ke Aston Tropicana dan memilih Aston Tropicana sebagai pilihan pertama untuk menginap.
- c. *Price sensitivity*, Berdasarkan gambaran responden tersebut terdapat penilaian yang baik, dan dapat memberikan nilai *positive* bagi Aston Tropicana Hotel, dirasakan melalui suatu penilaian yang berupa, tamu akan terus datang ke Aston Tropicana Hotel walaupun ada kenaikan harga dengan atau tidak adanya penambahan fasilitas di Aston Tropicana Hotel.

- d. *Complain behaviour* Berdasarkan gambaran responden tersebut terdapat penilaian yang cukup baik, walaupun mendapat nilai terendah tetapi tetap dapat memberikan nilai *positive* bagi Aston Tropicana Hotel, dirasakan melalui suatu penilaian yang berupa penyampaian tamu apabila mendapati keluhan, tamu tersebut akan menyampaikan dengan baik kepada pihak hotel atau lembaga-lembaga lain.

Pada tahapan loyalitas, *customer loyalty* Aston Tropicana Hotel berada pada posisi *advokat* dimana tamu telah mendukung perusahaan dengan merekomendasikan kepada orang lain untuk menginap di Aston Tropicana.

- e. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *service excellence* yang terdiri dari *ability, attitude, appearance, attention, action*, dan *accountability* berpengaruh secara signifikan *customer loyalty* di Aston Tropicana Hotel. Dimana secara keseluruhan nilai t^{hitung} yang diperoleh melalui analisis regresi berganda lebih besar dibandingkan t^{tabel} , artinya semakin baik *service excellence* yang diberikan oleh Aston Tropicana Hotel semakin banyak pula tamu yang loyal kepada Aston Tropicana Hotel. Dari keenam sub variabel *service excellence* yang terdiri dari *ability, attitude, appearance, attention, action* dan *accountability*. *Attention* merupakan kontribusi paling besar dalam mempengaruhi *customer loyalty*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai pengaruh *service excellence* terhadap *customer loyalty* di Aston Tropicana Hotel, yaitu:

1. *Service excellence* merupakan salah satu upaya meningkatkan dan mempertahankan *customer loyalty*. Dalam sebuah industri *hospitality* khususnya industri perhotelan strategi pemasaran yang beragam merupakan hal yang sangat penting. Saran yang penulis berikan untuk semua sub variabel *service excellence* yaitu
 - a. *Ability* (kemampuan) para karyawan di Aston Tropicana Hotel di nilai sudah cukup baik, yakni pemahaman semua *product knowledge*, kemampuan berkomunikasi dan menjalin hubungan yang baik dengan tamu. Tetapi hal tersebut masih harus terus ditingkatkan dengan mengadakan training berjangka tentang *product knowledge* dan sosialisasi antar *department* untuk *product* baru yang dapat di jual atau dipromosikan contohnya untuk *Food and Beverage Department* yang secara berjangka men-sosialisasikan menu-menu baru yang dapat dijual.
 - b. *Attitude* (sikap). Berdasarkan penelitian ini, diketahui bahwa pada sub variabel *attitude* mendapatkan tanggapan yang cukup baik, cara penyampaian sesuatu kepada tamu dinilai sudah baik. Memberikan *greeting* kepada tamu saat melewati *front desk* dengan menggunakan standart *greeting* Archipelago Internasional yakni sedikit merengkuh dan meletakkan tangan kanan di dada kiri. Saran yang diberikan penulis untuk

Aston Tropicana Hotel, lebih ditingkatkan lagi keramahan dan *standart greeting* dan konsistensi para karyawan saat melayani tamu yang mana hal tersebut menjadi nilai tambah untuk memberikan *service excellence* kepada tamu.

- c. *Appereance* (penampilan). Berdasarkan penelitian ini, sub variabel *appereance* ini medapat nilai terendah, yakni penampilan para karyawan di nilai kurang rapih dan kurang disiplin dengan *standart grooming*. Saran dari penulis, untuk meningkatkan kedisiplinan para karyawan dan *standart grooming* yang baik dan benar seperti rambut di cepol sesuai dengan ketantuan Aston Tropicana, ber *make-up* yang rapih dan tidak terlalu menonjol serta *uniform* yang rapih dan baik tidak ada rusak.
- d. *Attention* (perhatian). Berdasarkan penelitian ini, sub variabel *attention* ini mendapat nilai tertinggi yakni para tamu puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu dengan memberikan perhatian penuh kepada setiap kebutuhan tamu dan keinginan tamu, para karyawan harus bisa memberikan semua yang tamu inginkan. Saran dari penulis, Aston Tropicana Hotel harus mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan dengan memberikan perhatian kepada tamu agar tamu merasa lebih puas dan tamu ingin kembali menginap di Aston Tropicana dan menjadikan Aston Tropicana sebagai rumah mereka pada saat mereka berkunjung ke Bandung.

e. *Action* (tindakan). Berdasarkan penelitian ini, sub variabel *action* mendapat respon positif juga. Dilihat dari penilaian tamu bahwa para karyawan Aston Tropicana Hotel sudah cukup baik dan cepat terhadap penanganan keluhan tamu, kecepatan dalam memberikan semua keinginan tamu. Saran yang diberikan oleh penulis, para karyawan harus lebih cepat dalam menangani keluhan tamu, dan cepat tepat dan benar dalam memberikan semua kebutuhan dan keinginan tamu.

f. *Accountability* (Tanggung jawab). Berdasarkan penelitian ini, sub variabel *accountability* mendapat respon yang cukup baik. Dilihat dari penilaian tamu yang cukup baik kepada *concierge* yang sudah bertanggung jawab penuh terhadap barang-barang tamu dan memeberikan *tag* yang baik dan benar sesuai dengan barang yang disimpan. Saran dari penulis, untuk *concierge* agar lebih hati-hati dalam menyimpan barang tamu di *luggage store* jangan sampai ada barang tamu yang tertukar, dan barang tamu yang hilang, serta para *concierge* harus lebih *sensitive* apabila melihat tamu yang membawa barang, segera tawarkan bantuan kepada tamu tersebut, hal tersebut salah satu upaya untuk memberikan pelayanan prima (*service excellence*) agar tamu merasa puas.

2. Berdasarkan tamu yang menginap di Aston Tropicana Hotel, *customer loyalty* mendapatkan respon yang cukup baik. Saran yang penulis berikan untuk meningkatkan dan mempertahankan *customer loyalty* yaitu

- a. *Word of mouth promotion* . Di Aston Tropicana *Word of mouth promotion* sudah berjalan dengan baik, yang mana terbukti tamu-tamu menginap dengan mengatakan mereka mendapat rekomendasi dari saudara atau rekan kerja. Saran dari penulis, Aston Tropicana harus terus menjaga *image* yang baik yang sudah ada dalam benak tamu-tamu.
- b. *Future repurchase intentions*. Sub variabel ini mendapat penilaian yang cukup baik, yang mana terbukti dari banyaknya tamu individual yang menginap lebih dari dua kali dan mereka selalu menginap di Aston Tropicana secara berjangka. Saran dari penulis Aston Tropicana harus terus menjaga tamu yang sudah tergolong *repeater* dan terus meningkatkan jumlah tamu *repeater* lainnya yang mana hal tersebut dapat meningkatkan tingkat hunian kamar (*occupancy*) Aston Tropicana.
- c. *Price sensitivity*. Sub variabel ini juga mendapat penilaian yang baik, yang mana tamu-tamu *repeater* individual terus memilih Aston Tropicana Hotel. Walaupun ada beberapa tanggapan *negative* dari tamu, terhadap kenaikan harga tanpa meningkatkan fasilitas. Saran dari penulis agar dapat mempertahankan tamu-tamu individual, Aston Tropicana dapat menaikkan harga tetapi tingkatkan pula fasilitas dan pelayanan yang ada di Aston Tropicana, salah satunya memberikan *member* kepada tamu-tamu yang menginap lebih dari dua kali atau memberikan *special rate* untuk tamu yang baru mencoba menginap dan memperluas area parkir.
- d. *Complain behaviour*. Sub variabel ini mendapat nilai terendah dalam penelitian ini, hal tersebut dikarenakan tamu-tamu yang menginap

memberikan keluhan secara baik kepada perusahaan, jika tamu tersebut mengalami keluhan yang sangat buruk. Saran dari penulis, Aston Tropicana harus meminimalisir segala sesuatu yang bisa membuat tamu komplain, karena hal ini dapat menjadi masalah yang cukup besar, karena dapat memberikan *image* buruk terhadap Aston Tropicana Hotel. Misalnya tamu sudah bisa *chek in* tepat pada waktunya, tidak ada kerusakan apapun didalam kamar, serta selalu *check* semua kelengkapan dikamar serta *amenities* yang disediakan. Saran yang diberikan oleh penulis yaitu agar Aston Tropicana Hotel dapat melakukan program promosi lainnya, seperti adanya *member card*, maupun *reward* bagi tamu yang sudah lebih dari 1 tahun mneginap secara berjangka di Aston Tropicana Hotel.

3. *Service excellence* secara umum terbukti dapat mempengaruhi *customer loyalty*. Namun untuk terus meningkatkan dan mempertahankan *customer loyalty* harus lebih meningkatkan kemampuan karyawan dengan memberikan perhatian penuh kepada setiap kebutuhan tamu dan keinginan tamu, para karyawan harus bisa memberikan semua yang tamu inginkan. Hal ini dikarenakan *attention* pada *service excellence* memiliki nilai tertinggi dari penilaian tamu individual di Aston Tropicana Hotel. Oleh karena itu penulis memberikan saran agar Aston Tropicana Hotel terus meningkatkan *service excellence* untuk dapat terus meningkatkan dan memepertahankan *customer loyalty*.
4. Sebagai bahan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya di Aston Tropicana Hotel, para peneliti dapat meneliti secara keseluruhan segmen tamu yang

menginap dan tamu yang menggunakan produk dan jasa yang ada di Aston Tropicana. Peneliti selanjutnya juga dapat mengkaji lebih luas program-program pemasaran yang dilakukan pada bidang hospitality, khususnya program-program yang dilakukan oleh Aston Tropicana Hotel agar dapat bersaing dengan hotel-hotel yang ada di Kota Bandung.

