

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Villa The Edge Bali, maka kesimpulan yang didapatkan yaitu :

1. Tingkat kualitas pelayanan di Villa The Edge Bali, berada pada kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pihak The Edge Bali dinilai sudah cukup sesuai dengan ekspektasi tamu. Dimensi *Assurance* merupakan dimensi dengan skor total paling tinggi yang mana pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik, Rasa kepercayaan tamu terhadap pihak Villa The Edge Bali sudah memenuhi ekspektasi yang diharapkan oleh tamu.
2. Tingkat kepuasan tamu di Villa The Edge Bali berada dalam kategori cukup baik, hal ini dikarenakan berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan terhadap tamu yang pernah menginap di Villa The Edge Bali menunjukkan bahwa tamu sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan walaupun masih ada beberapa pelayanan yang masih harus ditingkatkan kembali.
3. Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu di The Edge Bali menunjukkan pengaruh positif dengan besar presentase 10% berpengaruh kuat terhadap kepuasan tamu, yang mana hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan tamu tersebut ada pada tingkat sedang. Untuk itu setiap terjadi peningkatan pada nilai variable x sebesar 10%, maka nilai variable y juga bertambah sebesar 10%. Dan untuk sisanya sebesar 90% dikontribusikan oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Saran dalam penelitian ini menyesuaikan dengan pembahasan penelitian yaitu kualitas pelayanan pada Villa The Edge Bali berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki saran masukan bagi Villa The Edge Bali dan saran bagi penelitian selanjutnya untuk lebih meningkatkan kepuasan tamu di Villa The Edge Bali.

1. Hasil rekapitulasi skor kualitas pelayanan menunjukkan semua dimensi kualitas

pelayanan masuk kedalam kategori cukup memuaskan, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi karena masih terdapat kekurangan, dikarenakan bangunan yang berada di Villa The Edge Bali sudah cukup tua sehingga untuk meningkatkan jumlah tamu yang menginap, sebaiknya pihak the edge melakukan perbaikan pada dimensi *tangible*, yaitu dengan meningkatkan kebersihan dan memperbaharui fasilitas yang sudah ada.

2. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari semua dimensi agar kepuasan tamu meningkat, saran penulis yaitu dilakukannya pembinaan atau *training* kepada karyawan untuk dapat meningkatkan pelayanan terutama dalam hal ketanggapan dari karyawan dalam menangani ketidakpuasan dari tamu dan juga selain itu agar lebih ditingkatkan kembali fasilitas dan kebersihan yang ada di Villa The Edge Bali. Manajemen sebaiknya mengadakan evaluasi sehingga dapat meningkatkan kesadaran akan keinginan dari tamu sehingga tamu merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Dalam penelitian yang telah dilakukan ini, menunjukkan hasil penelitian adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, maka diharapkan untuk penelitian selanjutnya meneliti mengenai hal lainnya yang memiliki pengaruh untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kepuasan tamu.