

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya serta pembahasan berdasarkan teori-teori yang bersangkutan mengenai Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan tamu dan loyalitas tamu InterContinental Bandung Dago Pakar, maka penulis merangkum seluruh hasil penelitian ini dalam simpulan.

1. Hasil penelitian menunjukkan efektifitas kualitas pelayanan InterContinental Bandung Dago Pakar ada pada kategori sangat tinggi. Hasil ini didapatkan baik dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan, *empathy* yang memiliki penilaian yang berbeda-beda dari responden. Dengan penilaian kualitas pelayanan tertinggi ada pada aspek *empathy* sebesar 89,53%, dan terendah pada aspek *responsiveness* dengan persentase 86,00%.
2. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan tamu InterContinental Bandung Dago Pakar berada pada kategori sangat tinggi. Hasil ini didapatkan baik dari dimensi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan untuk merekomendasikan yang memiliki penilaian yang berbeda-beda dari responden. Dengan penilaian kepuasan tamu tertinggi ada pada aspek kesesuaian harapan sebesar 90,70%, dan terendah pada aspek minat berkunjung kembali dengan persentase 87,80%.
3. Hasil penelitian menunjukkan tingkat loyalitas tamu InterContinental Bandung Dago Pakar ada pada kategori tinggi. Hasil ini didapatkan baik dari dimensi *trust*, *emotion commitment*, *switching cost*, *word of mouth*, dan *cooperation* yang memiliki penilaian yang berbeda-beda dari responden. Dengan penilaian loyalitas tamu tertinggi ada pada aspek *word of mouth* sebesar 89,20% dan terendah pada aspek *emotion commitment* dengan persentase 77,00%.
4. Terdapat pengaruh positif signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu InterContinental Bandung Dago Pakar. Hasil ini didapatkan

dengan besar persentase pengaruhnya 31,9%. Sedangkan 68,1% dipengaruhi oleh unsur lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

5. Terdapat pengaruh positif signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu InterContinental Bandung Dago Pakar. Hasil ini didapatkan dengan besar persentase pengaruhnya 35,8%. Sedangkan 64,2% dipengaruhi oleh unsur lain yang tidak diteliti oleh peneliti.
6. Tidak terdapat pengaruh positif signifikan dari kepuasan tamu terhadap loyalitas tamu InterContinental Bandung Dago Pakar. Hasil ini didapatkan dari pengaruh tidak langsung sebesar 0,164 lebih kecil daripada besaran pengaruh langsung, yaitu 0,230.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berada pada kategori netal, kepuasan tamu berada pada kategori setuju, dan loyalitas tamu berada pada kategori sangat setuju. Adapun saran yang dapat diberikan penulis sebagai berikut:

1. Dari variabel kualitas pelayanan dimensi terendah adalah *assurance* dikarenakan pengetahuan dan kompetensi yang dimiliki staf hotel yang masih kurang. Secara jangka pendek pihak manajemen perlu mengadakan evaluasi dan peningkatan kompetensi untuk staf hotel melalui pelatihan kualitas pelayanan dari berbagai dimensi kualitas pelayanan. Secara jangka Panjang kualitas pelayanan bisa diintegrasikan kedalam *Standar Operational Procedure* staf InterContinental Bandung Dago Pakar. Hal ini guna menciptakan pelayanan yang kondusif dan tamu akan kembali dan setia menggunakan jasa yang ditawarkan InterContinental Bandung Dago Pakar.
2. Diharapkan pihak manajemen juga mampu untuk terus meningkatkan kepuasan tamu agar menjaga hubungan yang baik antara perusahaan dengan para tamu.
3. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan dan perbandingan bagi peneliti yang akan datang dengan menambahkan hal-hal lain yang terkait variabel atau analisis data yang digunakan