

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil pada deskripsi data dan pengolahan data, yang mana hal tersebut mengacu pada rumusan masalah, maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas Pelayanan Pulau Umang Resort and Spa yang diukur dengan menggunakan kuesioner yang disebar pada 45 responden yang didasarkan pada indikator-indikatornya, seperti *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance* memiliki nilai yang sangat baik, ini dapat dilihat dari total skor rata-rata sebesar 4,29 angka sebesar itu berada pada rentang 4,20-5,00 atau berada pada kategori sangat baik.
2. Gambaran kepuasan tamu di Pulau Umang Resort & Spa setelah dilakukan penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan puas. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil total skor rata-rata sebesar 4,3 angka ini berada pada rentang 4,20-5,00 atau berada pada kategori sangat baik.
3. Dari hasil pengujian data, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki korelasi yang tidak kuat atau rendah terhadap kepuasan tamu, dimana nilai korelasinya sebesar 0.371 berada pada interval korelasi hubungan rendah (0.200 – 0.399). Hal tersebut berarti peranan kualitas pelayanan rendah terhadap kepuasan tamu. Meskipun termasuk dalam kategori rendah terdapat peranan yang berarti antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu. Besar hubungan antara kualitas pelayanan dengan

kepuasan tamu adalah $\hat{Y} = 49,76 + 0,408 X$ hal ini berarti kepuasan tamu memiliki nilai 49,76 jika kualitas pelayanan tidak diimplementasikan namun apabila kualitas pelayanan diimplementasikan terdapat peningkatan sebesar 0,408. Menurut hasil perhitungan statistik besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu sebesar 14,66% sedangkan sisanya ($100\% - 14,66\% = 85,34\%$) kepuasan tamu dipengaruhi oleh faktor lain yang penulis tidak teliti.

B. Rekomendasi

Atas dasar temuan hasil temuan yang telah diuraikan diatas, maka saran-saran yang diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen Pulau Umang Resort and Spa untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan pada bagian GRO karena peranannya sangat baik terutama dalam lima indikator dalam penelitian ini, yaitu *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*
2. Tingkat kepuasan tamu di Pulau Umang sudah sangat baik. Sama halnya seperti kualitas pelayanan, kepuasan tamu yang ada harus dipertahankan agar loyalitas tamu terhadap Pulau Umang dapat dipertahankan.
3. Peranan kualitas pelayanan pada bagian GRO terhadap kepuasan tamu di Pulau Umang masih rendah, akan tetapi terdapat pengaruh positif yang terdapat dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Maka penulis ingin memberikan rekomendasi kepada pihak pengelola agar setiap tamu yang datang wajib mengisi *guest comment* tujuannya agar dapat mengetahui

kesan tamu pada saat menginap di Pulau Umang baik dari kualitas pelayanannya maupun hal lain yang di rasakan oleh tamu sehingga memungkinkan menambah kepuasan tamu di Pulau Umang

