

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kajian teori, hasil penelitian, dan pengujian *path analysis* yang dilaksanakan mengenai *service quality* terhadap loyalitas *Long Stay Guest* Mancanegara Holiday Inn Resort Batam, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *service quality* yang dilaksanakan di Holiday Inn Resort Batam mendapat penilaian yang baik dari *Long Stay Guest* mancanegara Holiday Inn Resort Batam. Penilaian tertinggi diperoleh oleh *assurance*, sedangkan penilaian terendah diperoleh oleh *responsiveness*. Secara keseluruhan *service quality* yang dilaksanakan di Holiday Inn Resort Batam sudah baik, terutama *assurance*, dikarenakan *assurance* adalah *core* dari sebuah industri perhotelan dimana *product knowledge*, kepercayaan, dan kualitas melayani dalam indikator *assurance* menjadi hal yang harus dilakukan oleh setiap karyawan dalam berinteraksi. Dengan memiliki *product knowledge*, kepercayaan dan kualitas yang baik dalam melayani akan membuat tamu merasa nyaman dan setiap kebutuhan dan keinginan tamu dapat terpenuhi dengan baik juga.

Responsiveness mendapatkan penilaian terendah. Hal ini dikarenakan untuk dapat memberikan respon dan mengetahui masing-masing psikologis tamu cukup sulit, dan masih banyak juga karyawan Holiday Inn Resort Batam dengan status peserta praktek kerja lapangan dan *casual*, dimana

mempunyai pengalaman yang sangat terbatas, karena selain butuh pengalaman dalam bekerja, juga dibutuhkan pelatihan yang khusus agar pelayan jasa mudah mampu menghadapi setiap tamu dengan segala keinginannya beserta kendala dalam lingkungan kerja.

2. Gambaran mengenai loyalitas tamu Holiday Inn Resort Batam secara umum mendapat penilaian yang loyal dari *long stay guest*. Aspek yang memperoleh penilaian tertinggi adalah *repeat*, dikarenakan tamu merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan sehingga *long stay guest* kembali menginap dan melakukan pembelian secara berulang. *Retention* mendapatkan penilaian terendah. Hal ini dikarenakan banyak tumbuhnya hotel-hotel pesaing yang menampilkan berbagai macam promosi-promosi dan pembaharuan pada hotel-hotel pesaing yang dianggap dapat lebih menarik bagi tamu.
3. *Service quality* memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas *long stay guest* yang menginap di Holiday Inn Resort Batam. *Service quality* yang paling tinggi pengaruhnya terhadap loyalitas adalah *assurance* yang berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas *long stay guest*, pengaruh tidak langsung melalui *reliability* dan melalui *empathy*. namun tidak semua dalam sub variabel penilaian terhadap *service quality* mempengaruhi loyalitas dan memberikan pengaruh yang besar. Terdapat satu sub variabel yang tidak memberikan pengaruh begitu besar terhadap loyalitas, yaitu *responsiveness*. Artinya ketiga variabel lainnya yaitu *reliability*, *assurance*, dan, *empathy* memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap loyalitas

tamu Holiday Inn Resort batam. Dengan begitu, apabila terjadi peningkatan kualitas dalam *service quality*, terutama dalam kualitas *responsiveness* maka dapat memperkuat rangsangan yang akan diberikan pada tamu hotel untuk tetap loyal dan memilih Holiday Inn Resort Batam sebagai tempat menginap.

5.2 Rekomendasi

Service quality adalah interaksi dalam memberikan pelayanan yang maksimal antara penyedia jasa dan tamu hotel, di mana dengan *service quality* yang baik akan memberikan hasil yang positif baik secara internal maupun eksternal, dalam hal ini penulis mencoba memberikan saran seperti hal-hal berikut.:

1. Dari sub variabel *service quality*, *emphaty* memiliki penilaian terendah. Saran yang peneliti ajukan adalah agar setiap karyawan hotel harus lebih dan terus dibekali kemampuan untuk dapat memperhatikan, mengetahui dan menghadapi tamu dari segi *empathy*, dimana perhatian secara individual karyawan terhadap hal-hal yang belum terpenuhi terhadap *Long Stay Guest* dapat diantisipasi dan perlakuan terhadap tamu dapat lebih baik lagi. Salah satunya dengan diadakannya 1) *training* untuk masing-masing *department* hotel, berupa pembekalan *responsiveness psychology of service* dan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan khususnya karyawan *front liner*. Karena *front liner* adalah ujung tombak perusahaan. 2) Adanya *gathering* antar departemen untuk mengevaluasi segala kekurangan dari masing-

- masing departemen hotel. 3) Dengan melakukan *cross training* untuk masing-masing departemen
2. *Retention* merupakan bagian dari variable loyalitas yang memiliki penilaian terendah sehingga Holiday Inn Resort Batam harus terus meningkatkan segala aspek yang berhubungan dengan pelayanan, agar kekebalan tamu terhadap produk dan jasa pesaing dapat terus meningkat. Selain itu juga Holiday Inn Resort Batam harus menjaga komunikasi dengan tamu walaupun tamu tersebut sudah tidak menginap agar tetap terjalin hubungan yang baik antara tamu dan perusahaan sehingga akan meningkatkan kekebalan tamu terhadap penawaran produk dan jasa hotel lain.
 3. Program yang di jalankan oleh Holiday Inn Resort Batam melalui *service quality* adalah baik, namun pihak manajemen Holiday Inn Resort Batam dapat melakukannya lebih baik lagi, salah satunya dengan pembekalan bagi karyawan agar loyalitas tamu pun terus meningkat, yang nantinya akan mendapatkan keuntungan bagi kedua belah pihak, bagi hotel loyalitas tamu yang semakin baik akan menghasilkan tamu yang menjadi *partner* dan bagi pihak hotel.
 4. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah salah satunya objek yang diteliti hanya satu hotel, rekomendasi untuk selanjutnya adalah diadakan penelitian lanjut mengenai variabel yang telah diteliti dengan membandingkan hotel pesaing dan penelitian diluar variabel yang telah diteliti.