

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kajian teori, hasil penelitian, dan pengujian *path analysis* yang dilaksanakan mengenai *service encounter* terhadap loyalitas tamu Garden Permata Hotel, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *service encounter* yang dilaksanakan di Garden Permata Hotel mendapat penilaian yang baik dari tamu Garden Permata Hotel. Penilaian tertinggi diperoleh oleh *spontaneity*, sedangkan penilaian terendah diperoleh oleh *coping*, seperti dijelaskan di bawah ini:
  - a. Secara keseluruhan *service encounter* yang dilaksanakan di Garden Permata Hotel sudah baik, terutama *spontaneity*, dikarenakan *spontaneity* adalah *core* dari sebuah industri perhotelan dimana pengalaman, komunikasi, pelayanan, dan kecepatan melayani dalam indikator *spontaneity* menjadi hal yang harus dilakukan oleh setiap karyawan dalam berinteraksi. Dengan memiliki *respond* yang baik dalam melayani akan membuat tamu merasa nyaman dan setiap kebutuhan dan keinginan tamu dapat terpenuhi dengan baik juga.
  - b. *Coping* mendapatkan penilaian terendah. Hal ini dikarenakan untuk dapat memberikan empati dan mengetahui masing-masing psikologis tamu cukup sulit, dan masih banyak juga karyawan Garden Permata Hotel 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 Garden Permata Hotel secara umum mendapat penilaian yang cukup loyal dari tamu Garden Permata Hotel. Aspek yang memperoleh penilaian tertinggi adalah *refer others* hal ini dikarenakan banyak tamu yang datang dan merekomendasikan Garden Permata Hotel dikarenakan kebutuhan dan keinginan tamu sudah dapat terpenuhi dengan segala pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh Garden Permata Hotel.
3. *Service encounter* memberikan pengaruh terhadap loyalitas tamu yang menginap di Garden Permata Hotel, namun tidak semua dalam sub variabel penilaian terhadap *service encounter* mempengaruhi loyalitas dan memberikan pengaruh yang besar. Terdapat satu sub variabel yang tidak memberikan pengaruh begitu besar terhadap loyalitas, yaitu *coping*. Artinya ketiga variabel lainnya yaitu *civility*, *adaptability*, dan, *spontaneity* memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap loyalitas tamu Garden Permata Hotel. Dengan begitu, apabila terjadi peningkatan kualitas dalam *service encounter*, terutama dalam kualitas *coping* maka dapat memperkuat rangsangan yang akan diberikan pada tamu hotel untuk tetap loyal dan memilih Garden Permata Hotel sebagai tempat menginap.

## 5.2 Rekomendasi

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

1. Secara keseluruhan *service encounter* yang dilaksanakan di Garden Permata Hotel sudah dilakukan dengan baik, *coping* tidak mendapatkan pengaruh yang baik terhadap loyalitas tamu Garden Permata Hotel. Maka dari itu setiap karyawan hotel harus lebih dan terus dibekali kemampuan untuk dapat mengetahui dan menghadapi tamu dari segi empati, dimana kepedulian karyawan terhadap hal-hal yang belum terpenuhi terhadap tamu Garden Permata Hotel dapat diantisipasi dan perlakuan terhadap tamu dapat lebih baik lagi. Salah satunya dengan diadakannya 1) *training* untuk masing-masing *department* hotel, berupa pembekalan *psychology of service, product and hotel knowledge*, 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. Loyalitas tamu di Garden Permata Hotel juga cukup loyal. Banyak tamu individu yang menginap lebih dari satu kali kedatangan. Hal ini dapat menunjukkan bahwa Garden Permata Hotel sudah memiliki tamu-tamu hotel yang cukup loyal. Namun disamping strategi *service encounter*, Garden

Permata Hotel harus terus meningkatkan segala aspek yang berhubungan dengan pelayanan, agar loyalitas tamu dapat terus meningkat.

3. Strategi yang di jalankan oleh Garden Permata Hotel melalui *service encounter* adalah baik, namun pihak manajemen Garden Permata Hotel 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 tamu hotel loyalitas yang semakin baik akan melahirkan tamu yang menjadi *advocates* dan bagi pihak hotel.
4. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah salah satunya objek yang diteliti hanya satu hotel, rekomendasi untuk penelaah selanjutnya adalah untuk tetap meneliti tentang pelayanan, dan dibandingkan antara satu hotel dengan hotel bintang empat lainnya. Karena pelayanan adalah sebagai *core* industri perhotelan, juga masih banyak hal dan *standard* yang berbeda-beda dalam pelayanan, khususnya pada saat penyampaian jasa dan *moment of truth*.