

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

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

1. Kualitas Jasa pada *front office department* Laras Asri Resort and Spa Salatiga yang diukur dengan menggunakan kuesioner yang disebar pada 92 responden yang didasarkan pada indikator-indikatornya, seperti *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance* memiliki nilai yang belum cukup baik.
2. Gambaran kepuasan pelanggan pada *front office department* Laras Asri Resort and Spa Salatiga setelah dilakukan penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan kurang puas dengan kualitas jasa yang diberikan oleh pihak Laras Asri Resort and Spa Salatiga. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner dengan jawaban kurang setuju sebagai hasil yang paling dominan.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data *Rank Spearman* hubungan variabel X (Kualitas Jasa) dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 0,225 jika disesuaikan dengan batas-batas r, berada pada kategori rendah. Berdasarkan hasil uji signifikansi kualitas jasa pada *front office department* Laras Asri

Resort and Spa Salatiga dengan tingkat kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang signifikan.

## B. Saran

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

1. Bagi pihak manajemen Laras Asri Resort and Spa Salatiga untuk meningkatkan kualitas jasa bagi wisatawan yang berkunjung terutama dalam lima indikator dalam penelitian ini, yaitu dengan mengadakan training bagi para karyawan agar skill yang mereka miliki semakin berkembang.
2. Bagi pihak manajemen Laras Asri Resort and Spa Salatiga agar lebih memperhatikan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas jasa yang ada. Sehingga harapan wisatawan akan tercapai dan wisatawan akan berpikir untuk melakukan kunjungan kembali (*repeater guest*) serta dapat memberikan rekomendasi bagi orang-orang yang belum mengetahui keberadaan Laras Asri Resort and Spa Salatiga.
3. Dalam melaksanakan penelitian lebih lanjut, disarankan untuk menggunakan instrument yang memuat sejumlah pertanyaan yang terbuka dan dilanjutkan dengan wawancara yang lebih mendalam, menggunakan populasi sasaran lebih luas sehingga diperoleh temuan yang lebih representatif tentang kondisi empirik di Laras Asri Resort and Spa Salatiga.