

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* di Hotel Panghegar Bandung, diukur melalui indikator (1) relevan, (2) akurat, (3) tepat waktu, dan (4) lengkap. Berdasarkan hasil analisis data dan persentase jawaban responden menunjukkan kualitas sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa menurut persepsi responden mengenai kualitas sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* yang diterapkan di Hotel Panghegar Bandung telah dimanfaatkan dengan baik.
2. Kualitas pelayanan tamu di Hotel Panghegar Bandung, diukur melalui indikator (1) bukti langsung (*tangible*), (2) keandalan (*reliability*), (3) ketangapan (*responsiveness*), (4) keterjaminan (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*). Berdasarkan hasil analisis data dan persentase jawaban responden menunjukkan kualitas pelayanan tamu berada pada kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa menurut persepsi responden kualitas pelayanan tamu di Hotel Panghegar Bandung belum optimal.
3. Berdasarkan hasil perhitungan dan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup kuat antara sistem informasi manajemen

pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* terhadap kualitas pelayanan tamu pada Hotel Panghegar Bandung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan merujuk kepada persentase jawaban responden pada setiap indikator, saran yang dikemukakan mengacu kepada indikator yang memiliki persentase rendah diantara indikator yang lain untuk masing-masing variabel. Berdasarkan hal tersebut saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Indikator akurat dalam variabel sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* memiliki persentase paling rendah jika dibandingkan dengan indikator lainnya. Rendahnya persentase indikator ini, perlu mendapat perhatian dari pihak perusahaan dalam hal ini Hotel Panghegar Bandung supaya sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* dapat dimanfaatkan oleh karyawan untuk menghasilkan informasi yang akurat, hal yang perlu ditingkatkan meliputi:
 - a. Tingkat kesesuaian informasi reservasi dan kamar.
 - b. Tingkat kesesuaian informasi pembayaran.
 - c. Tingkat ketelitian karyawan dalam memberikan informasi kepada tamu.
 - d. Tingkat kemampuan informasi sebagai solusi pemecahan masalah yang sedang dihadapi.
2. Indikator keandalan dalam variabel kualitas pelayanan tamu memiliki persentase paling rendah jika dibandingkan dengan indikator lainnya.

Rendahnya persentase indikator keandalan pada variabel kualitas pelayanan tamu, perlu mendapat perhatian dari perusahaan dalam hal ini Hotel Panghegar Bandung, sehingga kualitas pelayanan tamu dapat ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan indikator keandalan yang meliputi:

- a. Keakuratan sistem reservasi.
 - b. Ketepatan waktu pelayanan/pemberian jasa.
3. Sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kualitas pelayanan tamu. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan variabel yang lebih banyak dan ukuran sampel yang lebih besar.

