

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Garden Permata Hotel.

Sebagai berikut:

Kepuasan pelanggan dari dimensi Tangible secara umum puas, adapun faktor yang menentukan yaitu daya tarik fasilitas fisik dikarenakan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki oleh Hotel dianggap menarik dan baik. Begitu juga dimensi reliability secara umum puas, dimana faktor yang menentukan yaitu ketepatan waktu dikarenakan Garden Permata Hotel telah memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Pada dimensi Responsiveness kepuasan pelanggan secara umum puas dimana faktor yang menentukan adalah kecepatan dalam memberikan jasa dikarenakan bahwa setiap permintaan pelanggan dapat ditangani dengan cepat oleh karyawan Hotel. Pada dimensi Assurance kepuasan pelanggan secara umum juga puas dimana faktor yang menentukan yaitu rasa aman dalam berhubungan dengan karyawan dikarenakan bahwa pelanggan merasa aman bertransaksi dengan pihak hotel, dan pada dimensi Emphaty kepuasan pelanggan secara umum puas dimana faktor yang menentukan adalah kinerja pemahaman karyawan akan kebutuhan pelanggan dikarenakan bahwa pelanggan merasakan pemahaman karyawan akan kebutuhan pelanggan sangat baik.

Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan dengan adanya korelasi yang cukup kuat, dimana dimensi Tangible merupakan dimensi terkuat memberikan kontribusi pada kepuasan sebesar 0,537. Pada dimensi Reliability ditunjukkan dengan adanya korelasi yang cukup lemah yaitu sebesar 0,496. Pada dimensi Responsiveness menunjukkan adanya korelasi yang cukup lemah sebesar 0,471 dan pada dimensi Emphaty ditunjukkan dengan adanya korelasi yang cukup kuat sebesar 0,507, dan pada dimensi emphaty korelasi yang terjadi cukup lemah dengan nilai sebesar 0,458.

Lainnya yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan diluar Kualitas Pelayanan adalah Strategi Bauran Pemasaran yang terdiri dari 4 P, yaitu Produk (*product*), harga (*price*), saluran distribusi (*place*) dan promosi (*promotion*) dan strategi Bauran Pemasaran Jasa yang membutuhkan 3 P tambahan yaitu orang (*people*), proses (*process*) dan bukti fisik (*physical evidence*).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Garden Permata Hotel serta memperhatikan kesimpulan – kesimpulan yang diambil dapat di kemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Garden Permata Hotel hendaknya dapat lebih meningkatkan perhatiannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamunya, karena antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Garden Permata Hotel terdapat hubungan yang cukup kuat (cukup Tinggi)
2. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh Garden Permata Hotel , maka perlu dilakukan evaluasi ulang terhadap unsur – unsur kinerja karyawan / kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Garden Permata Hotel , karena sifat keinginan dari pelanggan / pelanggan yang dinamis / berubah –rubah dari waktu ke waktu , maka evaluasi seperti ini sebaiknya dilakukan secara periodic / berkala (misalnya selama 6 bulan sekali atau disesuaikan dengan situasi dan kondisi Garden Permata Hotel.
3. Memberikan / meningkatkan penghargaan kepada karyawan, dimana penghargaan ini berupa bonus agar mereka dapat lebih termotivasi / terdorong untuk bekerja lebih baik dan lebih giat lagi.