

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Hotel Mutiara, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggapan atas kualitas pelayanan Hotel Mutiara yang diberikan kepada Tamu Hotel Mutiara sudah cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari beberapa variabel pertanyaan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Mutiara, yang dibagi menjadi **Tangible:** Responden yang merasa cukup setuju dengan kebersihan dan kenyamanan kamar mandi Hotel Mutiara sebesar 29 orang (58%), dengan rata-rata nilai sebesar 3,18. **Empati:** Responden yang merasa cukup setuju dengan karyawan Hotel Mutiara selalu membantu saat diperlukan sebesar 22 orang (44%), dengan rata-rata nilai sebesar 3,42. **Reliability:** Responden yang merasa cukup setuju dengan suasana di Hotel Mutiara mendukung untuk beristirahat dengan nyaman sebesar 29 orang (58%), dengan rata-rata nilai sebesar 3,3. **Responsiveness:** Responden yang merasa cukup setuju dengan manajemen hotel menanggapi kritik dengan baik sebesar 22 orang (44%), dengan rata-rata nilai 3,6. **Assurance:** Responden yang merasa cukup setuju dengan karyawan hotel selalu berpakaian rapi dan bersih sebesar 22 orang (44%), dengan rata-rata nilai sebesar

- 3,58. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa program pelayanan jasa yang dilakukan oleh Hotel Mutiara sudah cukup memenuhi harapan tamunya.
2. Penilaian atas kepuasan tamu terhadap Hotel Mutiara sudah cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari beberapa pertanyaan tentang kepuasan tamu yang diberikan oleh responden, dimana mayoritas responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap kepuasan tamu sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang memenuhi harapan para tamu Hotel Mutiara. Responden yang setuju merekomendasikan Hotel Mutiara kepada kerabat dan saudara-saudaranya sebesar 19 orang (38%), dengan rata-rata nilai sebesar 3,44. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa tamu Hotel Mutiara telah merasa cukup puas selama menginap di Hotel Mutiara.
  3. Hubungan kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Mutiara terhadap kepuasan tamu Hotel Mutiara menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel tersebut yaitu sebesar 0.601 dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Mutiara berpengaruh sebesar 36.12% terhadap kepuasan konsumen, sedangkan sisanya sebesar 63.88% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti saat ini. Meskipun peranannya tidak mencapai 50% tetapi bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu factor penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah karena masih berpengaruh lebih dari satu pertiga dari keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu Hotel Mutiara.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan yang diperoleh dan wawancara dengan konsumen serta pengamatan langsung terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Hotel Mutiara, maka ada beberapa saran yang dapat dijadikan alternatif strategi bagi Hotel Mutiara, dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamunya. Saran-saran tersebut antara lain :

1. Diharapkan Hotel Mutiara dimasa yang akan datang dapat terus mempertahankan, mengendalikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikannya menjadi lebih baik lagi. Hal ini karena ada 12 orang dari 50 orang responden yang menyatakan tidak puas terhadap interior kamar Hotel Mutiara terasa nyaman. Hotel Mutiara diharapkan untuk memperbaiki dan meningkatkan interior kamarnya agar terasa lebih nyaman.
2. Diharapkan Hotel Mutiara melakukan beberapa metode pengendalian kualitas pelayanan yang diantaranya, yaitu : Memberikan pelatihan secara berkala terhadap karyawan, melakukan survei terhadap keinginan tamu, melakukan perekrutan karyawan dengan benar dan tepat. Sehingga tamu hotel lebih terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.
3. Diharapkan Hotel Mutiara melakukan peningkatan sistem keamanan, karena pada hasil survey ada 5 orang responden yang merasa pernah kehilangan di Hotel Mutiara, hal ini harus segera diatasi karena sangat penting untuk membuat semua tamu selalu merasa aman sehingga tamu selalu merasa puas dan nyaman tinggal di

Hotel Mutiara.