

## BAB V

### KESIMPULAN & SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil pelatihan yang diberikan pada karyawan bagian operasional hotel “X” Bandung maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- Pelatihan pelayanan prima dengan menggunakan metode *experiential learning* yang diberikan kepada karyawan bagian operasional Hotel “X” Bandung, mampu untuk mengubah sikap karyawan menjadi positif dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu.
- Perubahan sikap terhadap pelayanan prima yang dialami oleh peserta, paling tinggi pada komponen konasi kemudian afeksi dan terakhir adalah kognisi. Sedangkan peningkatan dari dimensi kualitas pelayanan, dimensi *emphaty* mengalami perubahan tertinggi pertama, kemudian disusul dengan dimensi *tangible, assurance, responsiveness* dan terakhir pada dimensi *reability*.
- Secara umum peserta memberi penilaian yang baik pada pelatihan pelayanan prima, yang meliputi penilaian materi, metode yang digunakan dalam penyampaian materi dan manfaat praktis yang dirasakan oleh peserta.

## 5.2 SARAN

### 5.2.1 Saran Teoritis

Bagi peneliti yang akan mengangkat topik serupa disarankan untuk menggunakan *control group* dalam penelitiannya. Hal ini bertujuan agar memperoleh hasil yang signifikan bahwa perubahan sikap merupakan hasil dari pelatihan yang diberikan.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. HRD kordinator, pelatihan pelayanan prima yang diberikan kepada peserta dapat diberikan secara berkala dan lebih banyak menggunakan teknik *role play* pada menyampaikan materi pelatihan. Hal ini bertujuan agar pelatihan yang diberikan dapat diterima dengan utuh oleh karyawan dan materi yang disampaikan dapat dengan mudah diserap oleh karyawan karena adanya pengalaman nyata melalui *role play*.
2. Kepala bagian, disarankan untuk memonitoring hasil pelatihan pelayanan prima dan mengingatkan bawahan agar dapat selalu mengimplementasikan hasil pelatihan kedalam aktivitas kerja sehari-hari.