

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan pada penelitian tentang “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Dari hasil olah data responden diketahui bahwa mayoritas responden adalah yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 145 responden dengan persentasi 58%, dan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 105 responden dengan persentasi 42%.
2. Hasil uji validitas dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner dengan jumlah 250 responden. Dinyatakan bahwa, seluruh indikator item pertanyaan dinyatakan valid karena $KMO \geq 0,5$, yaitu $0,930 \geq 0,5$.
3. Hasil uji reliabilitas dimana setiap variabelnya memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yaitu variabel empati sebesar 0,741, variabel kepercayaan sebesar 0,742, variabel penampilan fisik 0,719, vaiabel kesediaan/keinginan sebesar 0,787, variabel jaminan sebesar 0,744, variabel kepuasan tamu hotel sebesar 0,817. Dapat disimpulkan bahwa, setiap variabelnya reliabel karena *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$.

4. Hasil uji normalitas dapat dinyatakan bahwa, nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* dari penelitian ini adalah sebesar 0.145, lebih besar dari α yaitu sebesar 0,05 hal ini menunjukkan bahwa, data terdistribusi dengan normal.
5. Hasil uji regresi berganda menjelaskan bahwa, “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel” memiliki hubungan, dan besarnya pengaruh “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel” adalah 60,6%, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel”.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Dalam kegiatan penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung dan tentunya masih harus diperbaiki oleh peneliti.

1. Peneliti tidak menyebarkan keseluruhan kuesioner secara langsung di tempat yang mejadi objek penelitian. Hal ini mempengaruhi tingkat akurasi dari jawaban responden mengingat situasi yang tidak mendukung menyulitkan peneliti untuk melakukan penelitian.
2. Masih terdapat jawaban responden yang dinilai kurang konsisten dalam memberikan penilaian dalam penelitian ini.

5.3. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka pihak Hotel Budget dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan tamu hotel dimata konsumen. Dari hasil yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel cukup membuat tamu hotel puas ketika menggunakan jasa Hotel Budget.

5.4. Saran

Dari hasil penelitian yang telah didapat dan dianalisa, berikut sejumlah saran yang dapat diberikan peneliti baik bagi perusahaan maupun peneliti berikutnya.

1. Bagi perusahaan diharapkan dan senantiasa meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan tamu hotel, agar tamu hotel merasa puas menginap dan menggunakan jasa hotel dan kembali menggunakan jasa Hotel Budget. Selain itu, hotel dapat lebih meningkatkan lagi kualitas layanan hotel berupa, jam kerja hotel cocok untuk semua pelanggan, hotel menyediakan jasa dalam waktu yang mereka janjikan, hotel menunjukkan inisiatif untuk membantu memecahkan masalah pelanggan mereka, hotel menyediakan layanan terbaik sejak kedatangan, bangunan hotel berpenampilan moderen, staf hotel berpenampilan rapi, staf hotel memberikan layanan tepat waktu, staf hotel selalu menunjukkan rasa hormat kepada pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menyebarkan kuesioner kepada responden secara langsung ditempat yang menjadi objek penelitian agar konsumen yang bersangkutan dapat memberikan penilaian yang lebih objektif.

