

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan peneliti yang melibatkan 168 responden dengan kategori responden yang merupakan tamu hotel atau yang sudah pernah menginap di Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali. Peneliti memberikan kuisioner ini kepada Ibu Yunita selaku *Sales Manager* di Harris Sunset Road untuk melakukan pengumpulan data. Data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri setelah dikumpulkan akan dilakukan analisis menggunakan aplikasi SMART PLS 4. Analisis yang dilakukan penulis dengan menggunakan metode SEM-PLS yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali. Berikut kesimpulan dari hasil analisis yang sudah dilakukan oleh peneliti :

1. *Tangibility* memiliki dampak positif terhadap *customer satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali. Hal ini dikarenakan hasil nilai *T-Value* sebesar 2,776 yaitu lebih tinggi dari minimum nilai *T-Value* > 1,645, nilai *P-Value* sebesar 0,003 yaitu lebih rendah dari minimum nilai *P-Value* < 0,05 dan nilai *original sample* positif yaitu 0,199. Dengan demikian hasil uji membuktikan bahwa penerapan *Tangibility* dari *Service Quality* dapat meningkatkan *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali.
2. *Reliability* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali. Hal ini dikarenakan hasil nilai *T-Value* sebesar 2,760 yaitu lebih tinggi dari minimum nilai *T-Value* > 1,645, nilai *P-Value* sebesar 0,003 yaitu lebih rendah dari minimum nilai *P-Value* < 0,05 dan nilai *original sample* positif yaitu 0,194. Dengan demikian hasil uji membuktikan bahwa penerapan *Reliability* dari *Service Quality*

dapat meningkatkan *Customer Satisfaction* secara signifikan pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali.

3. *Responsiveness* memiliki dampak positif terhadap *customer satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali. Hal ini dikarenakan hasil nilai *T-Value* sebesar 4,026 yaitu lebih tinggi dari minimum nilai *T-Value* > 1,645, nilai *P-Value* sebesar 0,000 yaitu lebih rendah dari minimum nilai *P-Value* < 0,05 dan nilai *original sample* positif yaitu 0,356. Dengan demikian hasil uji membuktikan bahwa penerapan *Responsiveness* dari *Service Quality* dapat meningkatkan *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali.
4. *Assurance* memiliki dampak positif terhadap *customer satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali. Hal ini dikarenakan hasil nilai *T-Value* sebesar 1,926 yaitu lebih tinggi dari minimum nilai *T-Value* > 1,645, nilai *P-Value* sebesar 0,027 yaitu lebih rendah dari minimum nilai *P-Value* < 0,05 dan nilai *original sample* positif yaitu 0,215. Dengan demikian hasil uji membuktikan bahwa penerapan *Assurance* dari *Service Quality* dapat meningkatkan *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali.
5. *Empathy* memiliki dampak positif terhadap *customer satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali. Hal ini dikarenakan hasil nilai *T-Value* sebesar 1,900 yaitu lebih tinggi dari minimum nilai *T-Value* > 1,645, nilai *P-Value* sebesar 0,029 yaitu lebih rendah dari minimum nilai *P-Value* < 0,05 dan nilai *original sample* positif yaitu 0,040. Dengan demikian hasil uji membuktikan bahwa penerapan *Empathy* dari *Service Quality* dapat meningkatkan *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Peneliti menyampaikan beberapa saran atau masukan berdasarkan hasil dari penelitan yang telah dilakukan peneliti. Berikut saran atau masukan bagi perusahaan :

1. Perusahaan harus dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas fasilitas yang ada dengan melakukan pengecekan dan evaluasi secara berkala untuk dapat mengetahui fasilitas perlu untuk diperbaiki dan diperbaharui. Selain itu, perusahaan juga harus dapat mengambil keputusan untuk melakukan pembaruan jika memang hal tersebut dilakukan.
2. Perusahaan disarankan untuk dapat melakukan riset yang mendalam mengenai *needs*, *preference*, dan *expectation* dari tamu-tamu hotel. Dengan mengetahui informasi-informasi berikut juga diharapkan perusahaan dapat memahami kebutuhan serta dapat memberikan pelayanan yang lebih baik di masa depan untuk mencapai *customer satisfaction*.
3. Perusahaan juga dapat terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dengan mengadakan pelatihan secara rutin untuk staff hotel seperti pelatihan komunikasi, *problem sloving* untuk dapat memberikan solusi dengan tepat dan cepat, serta pelatihan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyampaikan beberapa saran atau masukan berdasarkan hasil dari penelitan yang telah dilakukan peneliti. Berikut saran atau masukan bagi peneliti selanjutnya :

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali, disarankan pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada hotel-hotel lain di Indonesia.
2. Penelitian ini memfokuskan penelitian pada dimensi dari *Service Quality* yaitu *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap *Customer Satisfaction* pada hotel. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti *business performance* atau *loyalty* untuk dapat mengetahui secara langsung apakah dimensi dari *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* berdampak juga ke penjualan.

