

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian, pelayanan prima yang sudah dilakukan di perusahaan yaitu mencakup variabel *Attitude* dengan adanya perbaikan terhadap etika atau sikap, merupakan salah satu aspek terpenting dalam proses melayani pelanggan dan sangat sensitif terhadap kepuasan pelanggan, variabel *Attention* adanya perhatian dalam melayani pelanggan, variabel *Action* adanya respon dalam melayani pelanggan dengan cepat, variabel *Appearance* adanya tindakan dalam menjaga penampilan yang baik dalam melayani pelanggan, dan variabel *Accountability* adanya rasa tanggung jawab dalam melayani pelanggan.
2. Berdasarkan pengujian secara simultan menggunakan uji F bahwa berdasarkan kriteria pengujian F, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, atau dengan kata lain bahwa dugaan yang menyatakan *Attitude* (X_1), *Attention* (X_2), *Action*, (X_3), *Appearance* (X_4), dan *Accountability* (X_5) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Country Heritage Resort Hotel Surabaya adalah diterima. Variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan adalah action, yang ditunjukkan

dengan nilai *Standardized Coefficients* (beta), nilai yang paling besar yang juga didukung dengan nilai koefisien regresi yang paling besar.

3. Berdasarkan hasil uji parsial menggunakan uji t didapatkan hasil sebagai berikut, variabel *Attitude* (X_1), variabel *Attention* (X_2), Variabel *Action* (X_3), Variabel *Appearance* (X_4) H_1 diterima dan H_0 ditolak, dengan kata lain parsial *Attitude*, *Attention*, *Action*, *Appearance* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Country Heritage Resort Hotel Surabaya. Dan variabel *Accountability* (X_5) saja yang tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Country Heritage Resort Hotel Surabaya maka H_1 ditolak dan H_0 diterima.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Mengingat variabel *Attitude*, *Attention*, *Action*, *Appearance*, *Accounttability* sudah dilakukan di perusahaan, tetapi masih kurang untuk mewujudkan pelayanan prima yang sempurna guna mewujudkan kepuasan pelanggan dan pihak perusahaan perlu memaksimalkan pelayanannya dengan cara, yang dapat dilakukan untuk variabel *Attitude* adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai hotel, pegawai lebih murah senyum, meningkatkan kesopanan pegawai akan membuat pelanggan menjadi nyaman, untuk variabel *Attention* adalah kepekaan pegawai terhadap setiap pelanggan perlu untuk ditingkatkan, menunjukkan kesungguhan dalam mendengarkan

dan memahami keinginan pelanggan, untuk variabel *Action* adalah dapat memberikan pelayanan yang baik untuk setiap kebutuhan pelanggan, untuk variabel *Appearance* adalah perlu ditingkatkan lagi kerapian pegawai dalam berpakaian dan meningkatkan hygiene dan sanitasi pakaian dalam menghadapi tamu, untuk variabel *Accountability* adalah pegawai melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan atau tugas yang menjadi tanggung jawabnya dengan sebaik-baiknya, pegawai harus selalu peka terhadap perasaan pelanggan, terutama yang terkait dengan kepuasan pelanggan.

2. Variabel *Action* perlu untuk mendapatkan prioritas dari pihak pengelola hotel karena variabel ini terbukti memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan hotel. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan variabel action ini antara lain adalah dengan memberikan pelayanan yang baik untuk setiap kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. Variabel lain yang berpengaruh, yaitu *Attitude, Attention, Action, Appearance*, juga perlu untuk diperhatikan dan juga selalu ditingkatkan karena keempat variabel ini memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Upaya yang dapat dilakukan adalah:
 - a. Meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai hotel
 - b. Pegawai lebih murah senyum
 - c. Meningkatkan kesopanan pegawai
 - d. Pegawai hotel lebih peka terhadap setiap pelanggan

- e. Menunjukkan kesungguhan dalam mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan
- f. Meningkatkan kerapian pegawai dalam berpakaian
- g. Meningkatkan Hygine dan sanitasi pakaian dalam menghadapi tamu

4. Saran Untuk Mahasiswa

Mahasiswa harus memahami dan mempersiapkan obyek yang akan diteliti dengan matang, dengan cara survey ke lokasi yang akan diteliti dan menentukan tujuan dalam penelitian agar kedepannya dalam proses melakukan penelitian dapat berjalan dengan lancar.

5. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat meneruskan penelitian ini dengan meneliti lebih lanjut kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian ini, dan penelitian ini hanya mengambil responden pelanggan hotel pada Country Heritage Hotel saja. Penelitian selanjutnya sebaiknya dapat mengambil responden tentang pelayanan prima seperti di instansi pemerintahan, bank, asuransi dengan jumlah populasi yang lebih beragam lagi.