

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. Hal ini disebabkan oleh ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan tamu, sehingga tamu tidak memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan solusi dari masalahnya, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan dan respon karyawan dalam memberikan bantuan.
2. Keramah-tamahan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya, hal ini disebabkan oleh perhatian karyawan dalam menangani keluhan tamu, sehingga tamu lebih merasa diperhatikan ketika mereka mengalami suatu masalah yang membuat tidak nyaman, serta sikap karyawan yang memprioritaskan tamu, tamu akan merasa senang ketika mereka merasa diprioritaskan dan sikap karyawan yang memahami kebutuhan tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Oleh karena itu, peneliti menyarankan kepada Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya untuk selalu mempertahankan dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tanggap kepada setiap tamu yang datang.
2. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel keramah-tamahan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Oleh sebab itu, peneliti menyarankan kepada Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya untuk selalu mempertahankan sikap yang ramah dan meningkatkan keramahan kepada setiap tamu.
3. Untuk peneliti yang selanjutnya, diharapkan untuk menambah variabel-variabel yang lainnya. Hal ini dimaksudkan agar memperoleh hasil penelitian yang lebih baik dari penelitian ini maupun penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Asra, Abuzar. 2015. *Metode Penelitian Survei*. IN MEDIA. Bogor.
- BPS. <https://jatim.bps.go.id/statictable/2017/10/17/681/hotel-dan-kamar-menurut-klasifikasi-hotel-di-provinsi-jawa-timur-2016.html> (diakses Tgl 05 Januari 2018, Pk. 16.18)
- Daryanto *et al.* 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. GAVA MEDIA. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hutama, Dhagat Wihasta. 2015. Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kenyamanan Lokasi, dan Persepsi Harga Terhadap Nilai Pelanggan Serta Dampaknya Pada Minat Loyalitas (Studi Kasus Pada Penyewa Lapangan Dewa Futsal Semarang). *Skripsi*. Semarang. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Jumiati. 2016. Pengaruh Kecepatan Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Gagas Pleihari. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. F.E. Univ Achmad Yani Banjarmasin. Vol 2. No 1 Mar (14-29).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi Ketiga belas*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I, Edisi ke 13*. Erlangga. Jakarta.
- _____. 2012. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Erlangga. Jakarta.

- Lovelock, Christoper *et al.* 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks. Jakarta.
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Mandar Maju. Jakarta.
- Mariani, Eva. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Grand Hotel Surabaya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Skripsi*. Surabaya. Fakultas Ekonomi. Universitas Katolik Darma Cendika.
- Masruri, Annafi. 2013. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TIKI Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. STIESIA. Vol. 2. No.7.
- Nandhasari. 2015. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dan Implikasinya Terhadap Minat Loyalitas. *Skripsi*. Semarang. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Prawiranata, Adi *et al.* 2016. Pengaruh Keramahtamahan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Villa Agrowisata Kebun Teh Wonosari Lawang, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Universitas Brawijaya. Vol. 32 No. 1 Mar.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Mediacom. Yogyakarta.
- Puspa, Erny. 2016. Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya. *J. Pari*. Vol. 2. No 2 Des.
- Putra, Servian Utama. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di *Housekeeping* Departemen Hotel LOR IN Surakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*. STP Sahid Surakarta. Vol. 10. No 1.
- Rahayu, Sri. 2005. *Aplikasi SPSS Versi 12.00 dalam Riset Pemasaran*. Alfabeta. Bandung.
- Siregar, Syofian. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Kencana. Jakarta.

Sugiarto, et al. 2015. *Metodologi Penelitian Hospitaliti & Pariwisata*. PT Matana Publishing. Tangerang.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

_____. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.

_____. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.

_____. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Alfabeta. Bandung.

Tarmoezi, Trizno. 2000. *Hotel Front Office*. Kesaint Blanc. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.

_____. 2015. *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.

_____, dan Anastasia Diana. 2004. *Total Quality Manegement. Edisi Revisi*. Andi Offset. Yogyakarta.

_____, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction* Andi. Yogyakarta.

_____. 2016. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 4). Andi. Yogyakarta.

Utami, Hayu Yolanda. 2014. Pengaruh Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Pada Toko Tita di Lubuk Buaya Kota Padang. *Journal of Economic Education*. STKIP PGRI Padang. Vol. 3 No. 1 (64-70).

Wibowo, Youngki Tri. 2011. Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Toko Aluminium Dwi Karya Semarang). *Skripsi*. Semarang. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.

Yousuf, Kainat. 2017. The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Banking Sector of Karachi. *PAF-Karachi Institute of Economics and Technology*. Vol. XII. No. 1. Jun.

Yuen, Kum Fai *et al.* 2015. Service Quality and Customer Satisfaction in liner shipping. *International Journal of Quality and Service Sciences*. Vol.7. No. 2/3. Jun.



