

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

- a. *Receptionist* (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya sebab tamu yang menginap di hotel tersebut merasa sudah memahami bagaimana standar pelayanan atau kinerja dari resepsionis.
- b. *Facilities* (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya sebab tamu yang menginap di hotel tersebut merasa bahwa Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya memiliki standar fasilitas yang sama dengan hotel lainnya yang sama-sama berbintang 4.
- c. *Hygiene Sanitasi* (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya sebab tamu yang menginap di hotel tersebut merasa bahwa *hygiene sanitasi* dapat menentukan nilai kepuasan ketika tamu menggunakan jasa atau produk di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya. Ditentukan berdasarkan hasil data responden pada variabel X4 pernyataan 4 (empat) bahwa responden merasa *hygiene sanitasi* pada Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya memiliki standar kebersihan dalam mengelola gedung (kamar tamu, ruang pertemuan, kolam renang).

- d. *Word Of Mouth* (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya sebab *word of mouth* dapat mempengaruhi calon tamu yang sedang mencari rekomendasi atau alternatif penginapan untuk tempat tinggal sementara.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, peneliti mempunyai beberapa saran untuk Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya yaitu sebagai berikut :

- a. Variabel *hygiene sanitasi* (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya, saran dari peneliti adalah agar Hotel tetap mempertahankan tingkat *hygiene sanitasi* yang telah diterapkan, dengan cara meningkatkan standar *hygiene sanitasi* seperti membuat program pelatihan karyawan tentang praktik kebersihan lingkungan hotel, membuat jadwal atau perencanaan kebersihan, pengolahan limbah yang tepat, kebersihan dalam mengelola atau menyimpan bahan makanan dan memastikan apakah para tamu yang menginap memiliki penyakit menular atau tidak seperti batuk dan pilek.
- b. Variabel *word of mouth* (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya, saran dari peneliti adalah dengan cara menciptakan kesan baik bagi para tamu yang sedang atau sudah pernah menginap agar tamu tersebut dapat memberikan testimoni atau memberikan rekomendasi

bagi masyarakat untuk dapat menggunakan jasa di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.

5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, peneliti mempunyai saran bagi peneliti selanjutnya yaitu melakukan penelitian terhadap Hotel Granf Inna Tunjungan Surabaya dengan menggunakan variabel lain selain yang telah digunakan oleh peneliti saat ini yaitu seperti *responsibility*, *quality service*, *E-WOM*, dan lain-lain. Harapan bagi penelitian selanjutnya dapat memberikan tambahan pengetahuan yang lebih baru atau modern.