

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melalui tahapan identifikasi secara observasi, wawancara, dan data pendukung lainnya, diperoleh bahwa secara umum kualitas pelayanan *front office department* terhadap tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado sudah memenuhi standar pelayanan hotel bintang lima karena di lihat dari dimensi *tangibles* dan *empathy* masih ada tamu *complaint* mengenai fasilitas dan kecepatan karyawan dalam merespon apa yang di butuhkan tamu, sementara 3 dimensi lainnya yakni *assurance*, *responsiveness*, *reliability* sebagian besar menyatakan baik dengan pelayanan yang diberikan oleh staff *front office* di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Dengan demikian, kelima dimensi tersebut masih perlu ditingkatkan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik untuk bisa mencapai kualitas pelayanan suatu perusahaan.

#### 5.2 Saran

1. Diharapkan kedepan, *front office department* mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado untuk dapat meningkatkan *occupancy*.
2. *Front office department* sebaiknya melakukan survei mengenai kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan , sehingga menjadi bahan perbaikan untuk kedepan yang menjamin kepuasan tamu selama menginap, terlebih lagi Sintesa Peninsula Hotel Manado merupakan hotel bintang lima yang ada di kota Manado dan dipasarkan juga melalui OTA (*Online Travel Agent*), sehingga *review* tamu sangat mudah untuk diakses dan mudah untuk dibaca oleh calon tamu lainnya yang akan menginap.
3. Melakukan uji coba produk kepada pelanggan aktif di media sosial dengan memberikan *discount/benefit* lain kepada pelanggan.

4. Memanfaatkan teknologi melalui *website/ google* untuk dapat memasarkan produk layanan jasa kepada pelanggan.

## Daftar Pustaka

Bagyono. 2006. *Hotel Front Office*. Bandung:Alfabeta

Gaffar. 2007. *CRM & MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Haspari, Mengayu. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Semesta Semarang. Diakses Pada 5 Februari 2020 Jam 17.30 PM. Melalui [https://lib.unnes.ac.id /Pdf](https://lib.unnes.ac.id/Pdf).

Lumowa, Fernando. 2019. Tingkat Hunian Kamar Hotel Di Manado. Di Unduh Pada 2 Februari 2020 Jam 15.00 PM. Dari: <https://manado.tribunnews.com/html>.

Leonard L, Berry.1991. *The Willingness to help costumers and to provide prompt service*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L 1985. *A conceptual model of service quality and itsimplications for future research, journal of marketing*, 49 (3) : 41-50.  
Purwati.1999. *Pelayanan Dalam Jasa*. Bandung: Angkasa.

Permana, Agung. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yokyakarta: CV Andi Offset.

Soewirjo. 2003. *Teori Dan Praktik Akuntansi Perhotelan*.Yokyakarta: CV Andi Offset.

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandi. 2009. *Service Marketing Esensi Dan Aplikasi*. Bandung