

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, mengenai harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan pengguna ruangan *meeting* hotel amaris mengenai kualitas pelayanan yang diberikan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Hotel Amaris Gorontalo pada aspek *reabilty, assurance, emphaty* berada pada kategori yang sangat baik hal ini menandakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan.
2. Kualitas pelayanan pada aspek dan *responsevenes* berdasarkan pembahasan diatas merupakan aspek yang perlu diperhatikan oleh manajemen hotel karena respon negatif yang muncul dari pelanggan masuk dalam penilaian kurang baik dimana hal ini ditekankan pada faktor daya tanggap dan keandalan dari karyawan hotel yang masih kurang.
3. Manajemen hotel hal ini sebagai penyedia jasa yang tentunya karyawan sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan operasional hotel tentunya harus tetap menjaga kualitas pelayanan dengan selalu menjalankan aktivitas sesuai SOP atau standar operasinal prosedur.
4. Kualitas pelayan pada aspek *tangible* berdasarkan pembahasan diatas merupakan aspek yang pelu di perhatikan oleh pihak manajemen dalam menjawab keluhan pelanggan oleh sebab itu penambahan pada kapasitas lahan parkir mobil dan motor dan penambahn unit kursi dan meja

5.2 Saran

Dari paparan hasil penelitian peneliti ingin memberikan beberapa saran dan masukan kepada pihak manajemen Hotel Amaris Gorontalo. Saran dan masukan ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pihak manajemen Hotel Amaris guna meningkatkan maupun mempertahankan pelayanan yang diberikan .

1. Meskipun pada aspek *reability* dinilai sudah sangat baik namun Hotel Amaris Gorontalo perlu mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang sudah ada, karena pada aspek *resvonsevenees* masih ada beberapa hal masih ada yang belum maksimal. hal tersebut dapat diatasi dengan memberikan pelatihan tambahan kepada karyawan tentang pelayanan cepat tanggap agar karyawan dapat memahami kebutuhan konsumen
2. Kualitas pelayanan pada aspek *tangibel* dinilai oleh sebagian responden sudah cukup baik namun guna meningkatkan pelayanan pada aspek ini pihak manajemen perlu memperbaharui dan menambah kelengkapan fasilitas meja dan kursi, perlatan dan tekhnologi dengan yang lebih moderen contohnya *laser pointer* dan *wall screen*.
3. Dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan guna menumbuhkan loyalitas karyawan Hotel Amaris Gorontalo langkah baiknya pengadaan program pemberian penghargaan kepada pelanggan yang sudah respon unik dan positif serta karyawan yang telah bekerja keras demi menjaga kualitas pelayanan Hotel Amaris Gorontalo.

Daftar Pustaka

- Agus Mertayasa, I Gede. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Goodman, J. Raymond. 2002. *F&B Service Management*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Husein, Umar, 2005, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Amstrong. 2001, **Prinsip-prinsip pemasaran**, Ediai keduabelas, jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. **Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid I**. Jakarta: Indeks-Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2000. **Manajemen Pemasaran di Indonesia**, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta Penerbit Salemba Empat, (PT. Salemba Empat).
- Masrum, W.A. **Restoran dan segala permasalahannya**, Jakarta: Andi, Ofseet.
- Meyliana, Dynna, 2009. **Kualitas Pelayanan di banquet Hotel Sahid Surabaya**, skripsi diploma, politeknik NSC Surabaya. Diakses pada tanggal 25 juni 2020 jam 10.00 PM. Melalui: <https://nscpolteksby.ac.id/library/index.php?p=sho..>
- Nurhasyimad. (2010). Bab 2 Tujuan Pustaka 2.1 **Pengertian Pelayanan**. [http://www.damandiri.or.id /file/nurhasyimadunairbab2.pdf](http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf).(diakses tanggal 30 desember 2020 jam 14.2
- Parasuraman, A, Berry, Leonard L, and Zeithaml. (2013). *Of The Service*
- Putra , Bayu, Eka, 2012. **Pengaruh Pelayanan banquet Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Ratu Mayang Garden**, skripsi tidak diterbitkan, Pekanbaru: Fakultas Ekonomi dan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Rangkuty, Fredy. 2003. **Measuring Customer Satisfaction**, Jakarta: PT.Gramedia
Pustaka Utama.

***SERVQUAL Scale**. Journal of Retailing.s*

Soekresno, & Pendit. (1998). ***Pramusaji Food and Beverage Service***. Jakarta : PT
Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy (2005). **Prinsip-Prinsip Total Quality Service**. Edisi V.
Yogyakarta. Penerbit ANDI.

Wijaya, Toni. 2011 . **Manajemen Kualitas Jasa**. Jakarta. PT INdeks. Zulian.

Yamit.(2010). **Manajemen Kualitas Produk & Jasa**. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia