

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kinerja terhadap kepuasan tamu pada hotel Ara Gading Serpong Tangerang. Berdasarkan hasil analisis dapat di ambil beberapa kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari data 85 responden tamu dapat disimpulkan bahwa :
 - Tamu dengan jenis kelamin laki – laki lebih banyak menginap di hotel Ara Gading Serpong Tangerang yaitu sebanyak 46 laki-laki dengan persentase 54.1%.
 - Untuk usia tamu yang sering menginap di hotel Ara Gading Serpong Tangerang berada di usia 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 23 tamu dengan persentase 27.1%.
 - Untuk tingkat pendidikan terakhir yang paling banyak menginap di hotel Ara Gading Serpong Tangerang adalah lulusan S1 yaitu sebanyak 43 tamu dengan persentase 50.6%.
 - Untuk Domisili tamu yang sering menginap di hotel Ara Gading Serpong Tangerang adalah tamu yang berdomisili Jabodetabek yaitu sebanyak 61 tamu dengan persentase 71.8%.

- Untuk usia tamu yang sering menginap di hotel Ara Gading Serpong Tangerang rata rata menginap sekitar 1-2 kali yaitu sebanyak 53 tamu dengan persentase 62.4%.
2. Untuk hasil uji Asumsi Klasik pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :
- Pada **uji normalitas** terdapat titik – titik yang berada di sepanjang garis yang kearah samping atas dari 0.0 hingga 1.0, sehingga dapat disimpulkan bahwa data sudah berdistribusi normal, sehingga sudah memenuhi syarat normalitas dan dapat melanjutkan ke uji selanjutnya untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan *front office* terhadap kepuasan tamu.
 - Pada **uji Multikolinearitas** terdapat nilai Tolerance Kinerja (X) lebih dari 0,10 yaitu 1.000, sedangkan nilai VIF iklim organisasi (X) lebih kecil dari 10.0 yaitu 1.000. hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji atau dikatakan tidak ada korelasi diantara variabel bebas, sehingga dikatakan memiliki regresi yang baik.
 - Pada **uji Heteroskedastisitas** penampilan pada *scatterplot* terlihat bahwa titik - titik menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu *regression studentized residual*. Oleh karena itu, maka berdasarkan uji heteroskedastisitas menggunakan metode analisis grafik, pada model regresi yang terbentuk dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas atau dapat dikatakan tidak adanya penyimpangan asumsi dalam pengamatan penelitian ini.

3. Untuk hasil Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh hasil adjusted R Square sebesar 0.658. Artinya bahwa 65.8% variabel kepuasan tamu (Y) akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu : Kualitas kerja (X1), Ketepatan waktu (X2), Inisiatif (X3), Kemampuan (X4) dan Komunikasi (X5) dan 34.2% variabel kepuasan tamu akan dipengaruhi oleh variabel- variabel yang lain dan tidak dibahas dalam penelitian ini.
4. Untuk hasil uji parsial (Uji t) pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :
 - **Kualitas kerja** berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi uji t sebesar $0.068 < \alpha 0.10$.
 - **Ketepatan waktu** tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi uji t sebesar $0.780 > \alpha 0.10$.
 - **Kemampuan** tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi uji t sebesar $0.183 > \alpha 0.10$.
 - **Inisiaif** berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi uji t sebesar $0.044 < \alpha 0.10$.
 - **Komunikasi** tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi uji t sebesar $0.269 > \alpha 0.10$.
5. Untuk hasil uji simultan (Uji F) pada penelitian ini secara Bersama – sama atau bersimultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi F $0,00 < \alpha 0,10$

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak hotel Ara Gading Serpong Tangerang :

- Hotel Ara Gading Serpong Tangerang diharapkan selalu mempertahankan dan mengembangkan **kualitas kerja** dan **Inisiatif** bagi para karyawan *front office*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja karyawan *front office* sangat dinilai oleh tamu mulai dari cara mereka melayani tamu sampai di check-in dan check-out, sedangkan untuk inisiatif dari karyawan *front office* juga sangat berperan penting dalam membantu tamu sehingga tamu merasa diperhatikan di hotel tersebut.
- Hotel Ara Gading Serpong Tangerang juga perlu meningkatkan dari segi **kemampuan** karyawan *front office* dalam melakukan pekerjaannya, **ketepatan waktu** dalam melayani, dan juga **komunikasi** antar departemen sampai ke tamu, hal ini sangat berperan terhadap kepuasan tamu sehingga perlu dilakukan pengawasan, pengembangan, juga pelatihan ulang terhadap karyawan *front office* guna meningkatkan kemampuan kerja mereka dan tidak terjadi kesalahan komunikasi, untuk dari segi ketepatan waktu perusahaan dapat menetapkan standar waktu dalam mengerjakan tugas agar tamu tidak merasa kecewa

2. Bagi Universitas atau akademik diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk memperkaya pengetahuan serta melengkapi literatur mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan tamu.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti lebih dalam lagi mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Bagyono, (2016). *Hotel front office*. Bandung : Alfabeta.

Edison (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Alfabeta.

Febryana, Fitriania. (2017). Kinerja Pegawai Pada Subbag Umum Dinas Pendidikan Pemuda, Dan Olahraga DIY. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakanke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gunawan, Ferdinando Try danAndriSulistiyani. (2019). Sistem Koordinasi kerja *Front Office* Departemen Dalam Penanganan *Check-In* dan *Check-Out* Di Allium Batam Hotel. *Skripsi*. Universitas Riau.

Hadi, Wisnu dan Roba Adi Putra. (2015). Peranan *Bellboy* Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatiga, Jurnal Khasanah Ilmu. 6 (2): 4-10.

Hadi, Wisnu. (2014). Peranan Front Desk Agent DalamMembentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan. *Skripsi*. AKPAR Bina Sarana Informatika Yogyakarta.

- Ismiyati, Indah (2010). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Konsumen, *Skripsi*, Universitas Sanata Dharma.
- Larasati, Sri. (2016). *Excellent hotel operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Lintjewas, Debby D.Y., Michael Mamentu, dan Evelin Kawung. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pineleg Kabupaten Minahasa Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan. 2(20): 70-80
- Maiziva, Drie Rona. (2017). Peranan *Receptionist* Pada *Front Office Departement* Hotel Grand Zuri Pekan baru. *Skripsi*. Universitas Riau.
- Manopo, C.J.P. dan Sunyoto. (2017). Kinerja *Bellboy* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Hotel Golden View Betawi. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta.
- Nasbir, Safira Farizah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Hair Nets. *Skripsi*. Universitas Halu Eleo Kendari.
- Novriani, Savira. (2017). Peran *Telepon Operator* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di Harris Hotel & Conventions Bekasi. *Skripsi*. Universitas Jember.
- Nursal, Mutia Herlian. (2014). Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Resepsionis Di Premier Bakso Hotel Padang. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang.

- Pratama, Brian Nur. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap *Word of Mouth* (Studi Kasus Warung Spesial Sambal Cabang Bintaro 1). *Skripsi*. Universitas Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sholikin, Muhamat. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Servis Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Putra Utama Motor Sukoharjo. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suharyanto. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Media Wacana.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Sumarman, Ummi Hanifah. (2014). Peranan Guest Relation Officer (GRO) Dalam Menangani Keluhan Tamu Di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*. 9(2):5-25.
- Wibowo, Setiyo. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Shu, Efindan Daniel Cassa Augustinus. (2018).Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. *Jurnal of Accounting & Management Innovation*. 2(1): 55-66