

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan dan pembahasannya mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas dan kebersihan terhadap kepuasan tamu di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta dengan total responden tamu sebesar 106 orang, penulis memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan untuk variabel laten kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Dalam hal ini indikator yang paling penting dalam kualitas pelayanan adalah *realibilitas*, *responsivitas*, empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*). Jika keempat indikator tersebut dapat diperbaiki kedepannya maka kualitas pelayanan dapat diberikan secara maksimal dan kepuasan tamu yang menginap juga akan mengalami peningkatan.
2. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan untuk variabel laten fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Dalam hal ini indikator yang paling penting dalam fasilitas adalah fasilitas protokol covid 19 yang sudah dimiliki dan dijalankan oleh Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur sedangkan fasilitas lain bukan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan tamu.
3. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan untuk variabel laten kebersihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Dalam hal ini indikator yang paling penting dalam kebersihan adalah sirkulasi udara dan kerapihan ruangan. Jika kedua indikator dapat diperbaiki seperti pemberian sirkulasi udara pada setiap kamar atau ruangan baik dan kerapihan ruangan juga selalu dijaga maka kepuasan tamu selama menginap akan meningkat.

Dengan demikian kesimpulannya secara umum bahwa kepuasan tamu secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kebersihan.

5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, dari penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur:

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan kepada Badan Penghubung dan pengelola Mess, membenahi diri sehubungan dengan kualitas pelayanan seperti *realibilitas*, *responsivitas*, empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*) dari pegawai dan pengelola, fasilitas seperti jaringan wifi yang kuat dan tempat parkir yang luas kemudian

kebersihan seperti sirkulasi udara dan kerapian ruangan agar dapat memberikan kepuasan tamu menginap di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi di atas, dapat dikemukakan beberapa saran dalam meningkatkan kepuasan tamu selama menginap di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta sebagai berikut :

1. Dalam kualitas pelayanan, indikator yang belum dilakukan secara maksimal yaitu *reliabilitas*, *responsivitas* dan empati (*empathy*). *Reliabilitas* adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan kepada tamu. Jadi dalam hal ini sebaiknya pengelola diberikan seminar tentang *strategic planning* agar dapat mengenali faktor penting dalam membuat dan menyusun jenis pelayanan berdasarkan situasi serta kondisi saat ini. Memberikan bekal tentang tehnik dalam memonitor perencanaan pemberian jenis layanan jangka panjang yang tepat kepada tamu. Sedangkan untuk *responsivitas* (daya tangkap) pegawai sebaiknya diberikan pelatihan dengan kategori kognitif dan spiritual merupakan proses pelatihan yang difokuskan pada peningkatan *responsivitas* dan empati (*empathy*) pegawai per 3 bulan dan di evaluasi hasil dari pelatihan yang sudah diberikan tersebut.
2. Penciptaan strategi *diferensiasi* yang belum dilakukan dengan cara melakukan inovasi seperti kegiatan promosi dan penyampaian informasi tentang Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta dimana sampai saat ini belum memiliki website resmi. Sebaiknya di era digital seperti saat ini, pengelola harus bergerak cepat dengan membuat website dengan design ciri khas dari Kalimantan Timur dan media sosial resmi dari Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta. Hal tersebut agar dapat membantu kegiatan promosi dan penyampaian informasi kepada calon tamu yang akan menginap di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur. Penciptaan strategi *positioning* yang belum dilakukan adalah memberikan harga murah namun kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal. Dalam hal tersebut pengelola disarankan agar memberikan pelatihan dengan kategori kognitif dan spiritual kepada pegawai agar pelayanan yang diberikan bisa secara maksimal. Hal tersebut agar *positioning* Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta dapat diingat dan tamu tidak akan pindah menginap di Mess Badan Penghubung lain.
3. Melihat pengaruh kebersihan yang positif terhadap kepuasan tamu, sebaiknya kebersihan yang dilakukan harus secara rutin seperti setiap hari keadaan lobby,

kamar mandi, ruang rapat atau pertemuan dalam keadaan rapih dan bersih. Keadaan kamar jika tamu sudah *check out* sebaiknya segera dirapihkan dan dibersihkan agar tamu yang akan menginap merasa nyaman. Kemudian ditengah pandemi seperti saat ini, penyemprotan disinfektan sebaiknya dilakukan seminggu 2 kali dikarenakan hal tersebut wajib agar dapat memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap tamu selama menginap. Hal tersebut agar dapat dijalankan dengan maksimal sebaiknya pengelola membuat SOP dan penilaian terhadap pegawai agar pegawai memiliki standard dalam melakukan pengerjaan dan motivasi jika penilaian yang diberikan baik akan mendapatkan *rewards* sebaliknya jika penilaian buruk akan mendapatkan *punishment*.

5.4 Keterbatasan / Limitasi

- 1 Tidak adanya *focus grup discussion*, untuk membahas masalah-masalah yang muncul pada penelitian, karena kondisi pandemi covid 19, sehingga diskusi-diskusi terkait dengan hasil penelitian tidak bisa dibahas bersama untuk memecahkan solusi, sehingga diskusi dan pembahasan mengenai hasil penelitian dikonsultasikan hanya lewat media sosial seperti Whatsapp.
- 2 Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.

5.5 Novelty Penelitian

Meskipun penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti yang lain dengan variabel yang sama tetapi ada kebaruan sebagai berikut:

- 1 Tempat penelitian di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur yang merupakan tempat penginapan non profit dan waktu penelitian yang dilakukan berbeda dengan penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan.
- 2 Hasil penelitian dan implikasi bisa digunakan sebagai pedoman untuk meningkatkan kepuasan tamu menginap di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur.
- 3 Indikator dalam variabel kualitas pelayanan, fasilitas, kebersihan dan kepuasan tamu ada pembaruan sesuai dengan situasi dan kondisi saat ini.
- 4 Metodologi penelitian yang digunakan ada pembaruan dengan penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan.
- 5 Metode analisa data yang digunakan ada pembaruan dengan penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan.

- 6 Sample penelitian ada pembaruan dengan penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan.

