

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai pengaruh keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan Hotel Urban Style, Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Keterampilan berkomunikasi *front desk* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Urban Style
2. Kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Urban Style
3. Keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Urban Style

1.2 Saran

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran Hotel Urban Style, saran tersebut adalah sebagai berikut,

1. Pihak Hotel Urban Style harus meningkatkan berkomunikasi *front desk* dengan cara memberikan selalu mengucapkan salam kepada pelanggan hotel, berbicara dengan tuturkata yang baik dan mendengarkan terlebih dahulu keinginan dari pelanggan hotel, dengan hal tersebut pelanggan Hotel akan merasa lebih dihargai sehingga terciptanya kepuasan pelanggan hotel pada Hotel Urban Style
2. Pihak Hotel Urban Style harus meningkatkan berkomunikasi *front desk* dengan melayani dengan cepat proses *Check-In* sehingga pelanggan tidak merasa lama menunggu dan cepat dalam menangani berbagai keluhan pelanggan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan Hotel pada Hotel Urban Style
3. Pihak Hotel Urban Style harus meningkatkan kualitas pelayanan *room attendant* dengan menawarkan fasilitas yang ada di Hotel tanpa harus diminta dan cepat dalam melayani kebutuhan atau permintaan dari pelanggan hotel, dengan hal tersebut

pelanggan Hotel akan merasakan kepuasan layanan *room attendant* Hotel Urban Style

4. Pihak Hotel Urban Style harus meningkatkan kualitas pelayanan *room attendant* dengan memastikan kebersihan, kerapian, AC dan air hangat kamar Hotel sehingga dapat memberikan kamar Hotel yang terbaik kepada pelanggan, dengan hal tersebut pelanggan Hotel akan merasakan kepuasan layanan *room attendant* Hotel Urban Style