BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan seperti yang telah diuraikan peneliti pada Bab IV sebelumnya, maka dicari data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan dua narasumber yaitu *Front Office Manager* dan *concierge leader* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kehandalan atau *reability* petugas *concierge* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dalam memberikan pelayanan yang akurat tamu pertama kali datang sudah baik. Yakni dilihat dari *Survey Medalia* tentang keakuratan pelayanan *concierge* dalam memberikan pelayanan kepada tamu selalu memperoleh nilai bagus. Petugas *concierge* juga memperhatikan ketepatan waktu dalam penyampaian pelayanan dari tamu datang hingga meninggalkan hotel. Dan dari penelitian di atas dapat dilihat bahwa *concierge* sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Daya tanggap atau *responsiveness* dalam pelayanan yang diberikan kepada tamu juga baik namun peneliti juga menemukan ada beberapa permintaan tamu yang tidak dapat dipenuhi. Tidak terpenuhinya permintaan tamu terjadi karena adanya faktor-faktor tertentu seperti pernimtaan tamu yang menyimpang dari peraturan hotel. Petugas

2. *concierge* juga selalu berusaha memberikan pelayanannya secara cepat dan tepat. Keramahtamahan dan sikap sopan santun yang selalu diberikan petugas *concierge* kepada tamu memberikan rasa nyaman dan aman. Selalu memberikan senyum yang ramah dan menyapa setiap tamu menggunakan nama membuat tamu selalu merasa dispesialkan. Tamu merasa dekat dengan petugas dan selalu merasa aman selama menginap di hotel. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta selalu bertindak demi kepentingan tamu. Dalam hal ini *concierge* selalu memberikan perhatian secara personal kepada setiap tamu tanpa membedakannya. Pada *concierge section* ditunjangnya kelengkapan peralatan dan kebersihan area sekitar sangat mempengaruhi petugas *concierge* dalam menjalankan tugasnya. Dikarenakan letak *concierge* yang ada di area *lobby* bagian luar dan banyaknya pepohonan disekitar *concierge desk* membuat terlihat sedikit kotor dan jika hujan turun, barang bawaan tamu yang dititipkan di *concierge* sering terkena cipratan air hujan. Walaupun sering terlihat beberapa helai daun yang rontok area *concierge desk* tetap rapi. Ditunjang dari setiap *concierge* yang juga selalu berpenampilan bersih dan rapi.

3. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan dan pariwisata yang berlokasi di Jl. Palagan Tentara Pelajar, Yogyakarta-Indonesia. Keberhasilan pengelolaan jasa hotel ini sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan perusahaan

untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan setiap tamu yang menginap atau menggunakan segala fasilitas yang ditawarkan pihak hotel tersebut. Usaha yang dilakukan oleh Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pengguna jasa perhotelan adalah mengupayakan suatu pelayanan yang terpadu dan terarah dengan memenuhi standar-standar pelayanan yang ditetapkan oleh pihak manajemen Hotel Hyatt Regency Yogyakarta untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Kualitas jasa yang diberikan *concierge* untuk Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dinilai sudah baik menurut hasil wawancara kepada *Front Office Manager* dan *concierge leader* yang dilihat dari hasil *Survey Medalia* atau survei tingkat kepuasan pelanggan yang menjadi acuan manajemen untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu. Dilihat dari segi dimensi *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tengibles* (bukti fisik).

B. Saran

Setelah mengelola dan menganalisa data yang telah dikumpulkan, peneliti mencoba mengajukan beberapa saran bagi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya :

1. Pihak Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dapat mengadakan survei terhadap kualitas pelayanan yang ada pada hotel lain khususnya hotel yang ada di Yogyakarta ataupun di luar Yogyakarta yang dianggap baik dan bisa diterapkan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta sehingga kualitas jasa yang ada pada Hotel Hyatt Regency Yogyakarta ini menjadi lebih baik.
2. Pihak Hotel Hyatt Regency Yogyakarta diharapkan dapan melakukan renovasi bagi area *concierge* agar diberikan tempat lebih luas untuk menyimpan barang bawaan tamu. Memberi atap atau penutup bagian atas supaya *concierge* tidak perlu memindahkan barang barang ke tempat yang lebih kering saat hujan yang mana dapat mengganggu jalan masuk tamu.

Daftar Pustaka

A. Sumber Buku

A Muwafik Saleh . 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Adi Soenarno . 2006. *Front Office Management.* Yogya : CV. Andi Offset.

_____ . 2006. *Front Office Management*. Yogya : CV. Andi Offset.

Agus Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.

A. Hamdani dan Rambut Lupiyoadi.2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Amstrong, dan Kotler 2003, *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesembilan*, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta.

Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar – dasar Kantor Depan Hotel*. CV.Andi Offset. Yogyakarta.

Bratayasa, I Nyoman. 2005. *Diktat Kantor Depan*. Bandung: PT. Grasindo

Bungin, Burhan. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Fandy Tjiptono. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Y. Kurniawati and S. Pranoto, *Kecerdasan Moral Anak Usia Prasekolah*, J. Penelit. Pendidik.

Manurung, Tarmoezi. 2004. *Professional Hotel Front Liner*. Jakarta: Kesaint Blanc.

_____. 2004. *Professional Hotel Front Liner*. Jakarta: Kesaint Blanc.

Miles, Matthew dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif.* Jakarta : UI Press.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, PT Prenhallindo, Jakarta.

Sarwono, Sarlito W. 2009. *Pengantar Psikologi Umum*. Depok: Rajawali Pers.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sujatno, Bambang,2006. *Hotel Courtesy*, ANDI, Yogyakarta.

Tambunan, Rudi M. (2013) *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP). Edisi kedua*, Maiestas Publishing, Jakarta.

B. Sumber Jurnal dan Skripsi

Cahyo, Martin Dwi. 2018. Pengaruh Kualitas Jasa Resepsionis Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Edelweis Yogyakarta. Jurnal Perhotelan

Nugraha, I Muhammad Fajar. 2017. *Service Excellent Concierge Section* Dalam Menunjang Kepuasan Tamu Di Hotel De Paviljon Bandung. Jurnal Akademi Pariwisata.

Suryadharma, I Wayan Widya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelaynan Pada Kepuasan Pelanggan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur. Jurnal Menejemen Unud.

Saputro, Muh. Wisnu. 2014. Tugas Dan Tanggung Jawab *Concierge* Dalam Melayani Tamu Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Lor In Surakarta. Jurnal Sastra Dan Seni Rupa.

Tampubolon, Rinaldi. 2017. Pengaruh Peran *Concierge* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel Grand Aston Yogyakarta. Jurnal Ekonomi & Pendidikan.

Waty, Indah. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Dana Solo. Jurnal Perhotelan.

LAMPIRAN

NAMA MAHASISWA : Lailiza Luthfiyanti

NO. MAHASISWA : 315100830

JUDUL PENELITIAN : Peran Concierge dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Departemen Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

NAMA PEMBIMBING I : Taryani

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1.	12/3 2019	Latar belakang masalah	
		sistematika	
2	24/5 2019	Refisi	
3	2/4 2019	refisi latar +	
		[illegible]	
4	8/4 2019	refisi	
5	14/5 2019	teori, kuesioner	
		Metodologi	
6	23/5 19	refisi metodologi.	
		sapro + pretest	
		pendahuluan	

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	25/6 19	Latar Belakang sistematika	
		Permasalahan. / Gap	
		analisis dipaparkan pada	
		paragraf akhir	
2.	27/6 19	Penomotan. / Sumber	
		Pustaka	
		Alur-pikir dibuat	
		sesuai masalah.	
3	28/6 19	Tata tulis	

NO. MAHASISWA :

JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING I :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
7	21/6 2019	Da - Ka	
8	10/7 2019	Acc	
9	31/3 2020	acc	

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
4	1/7 19	Konsistensi kalimat.	
		metode penarikan sampel.	
		disesuaikan dengan.	
		rencana penelitian	
		- Disiapkan Instrumen.	
5	5/7 19	Kuisioner sesuai	
		Teori kualitas pelayanan	
6	15/7 19	Data display ditulis	
		sesuai Instrumentnya.	
		Panduan wawancara	

NO. MAHASISWA :

JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING I :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
7		Panduan wawancara.	
		disesuaikan dengan.	
		dimensi pelayanan. dan.	
		responden / tujuan penelitian.	
8	18/9 19	ACC Proposal	
9	16/1 20	Gambaran Umum. →	
		Pembahasan dan hasil	
10	6/1 20.	Dalam pembahasan.	
		dibuat analisis berdasarkan	
		pada semua Instrument	

NO. MAHASISWA :

JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING I :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
11	18/6 - 2020	Skripsi Acc	

HYATT
REGENCY™

Yogyakarta, 23 Oktober 2019

SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Agatha Paskalin**

Jabatan : **Training Manager**

Perusahaan : **Hyatt Regency Yogyakarta**

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Lailiza Luthfiyanti**

NIM : **315100830**

Institusi : **STP AMPTA Yogyakarta**

Prodi/ Fakultas : **D4 – Pengelolaan Hotel**

Telah melakukan kegiatan penelitian di Hyatt Regency Yogyakarta tugas akhir dengan judul: **"Peranan *Concierge* dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelayanan *Front Office Department* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta".**

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat saya,

HYATT REGENCY™ YOGYAKARTA

Agatha Paskalin
Training Manager

HYATT REGENCY YOGYAKARTA
Jalan Palagan Tentara Pelajar Yogyakarta
T: +62 274 869 123
F: +62 274 869 588
W: yogyakarta.regency.hyatt.com