

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini mengenai reservasi dan guest handle complaint dan minat berkunjung kembali dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian ini bahwa variabel *reservation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali di hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran.
2. Dari hasil penelitian ini bahwa variabel *guest handle complaint* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat berkunjung kembali di hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran.
3. Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa *reservation* dan *guest handle complaint* berpengaruh positif secara bersama-sama dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali di hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran.
4. Dalam hasil penelitian ini variabel *reservation* memiliki faktor yang paling berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali di hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat peneliti berikan dari hasil penelitian ini. Semoga bermanfaat bagi perusahaan atau hotel pada khususnya dan bagi semua pihak yang berkepentingan didalamnya. Saran-saran tersebut ialah sebagai berikut :

1. Pelayanan pada saat tamu reservasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali di hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran. Sehingga departemen kantor depan harus memberikan pelayanan yang lebih baik pada saat tamu ingin melakukan reservasi di *Front Desk Agent* dan bagian *Guest Relation Officer* harus membantu dan menanyakan apa yang ingin tamu

lakukan sehingga hal ini tentunya dapat meningkatkan kepuasan tamu dan tamu akan berkunjung kembali di kemudian hari.

2. *Guest handle complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali di hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran. Sehingga pihak departemen dapat menyesuaikan dan memberikan pelayanan baik dari segi reservasi dan *service* agar memberikan ulasan yang baik pada (OTA)

