

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. *Knowledge sharing* berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja inovasi layanan. Semakin baik *knowledge sharing* maka semakin tinggi kinerja inovasi layanan pada Hotel Grage di Yogyakarta.
2. Budaya tim berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja inovasi layanan. Semakin baik Budaya tim maka semakin tinggi kinerja inovasi layanan pada Hotel Grage di Yogyakarta.
3. *Knowledge sharing* berpengaruh signifikan positif terhadap budaya tim. Semakin baik *knowledge sharing* maka semakin tinggi budaya tim pada Hotel Grage di Yogyakarta.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya terbatas pada pegawai Hotel Grage di Yogyakarta.. Jumlah dirasa masih terlalu kecil sehingga kurang dapat digeneralisasikan untuk sampel secara luas. Selain itu variabel yang diteliti hanya terbatas pada budaya organisasi, kesamaran tujuan dan sasaran, dan tekanan eksternal, sehingga perlu dikaji lebih luas tentang faktor-faktor lain yang mempengaruhi sistem pengukuran kinerja inovasi layanan.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka ada beberapa saran yang direkomendasikan yaitu kepada perusahaan diantaranya:

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi manajemen Hotel Grage di Yogyakarta. Sebaiknya meningkatkan indikator yang terendah pada *knowledge sharing* dan budaya tim, yaitu menjadi orang dengan pengetahuan profesional di mata rekan-rekan. Sebaiknya manajemen memberi kesempatan dan fasilitas kepada karyawan untuk mengembangkan kemampuan dan ide – ide kreatif dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Peningkatan pada indikator variabel budaya tim yaitu anggota tim bersosialisasi dan menggelar berbagai kegiatan social. Sebaiknya pihak hotel secara periodik mengadakan kegiatan diluar kantor baik rekreasi maupun kegiatan sosial, agar ada keterikatan secara batin dan hubungan yang harmonis antar pegawai, dan kegiatan ini dapat meningkatkan kekompakan atau kerjasama antar tim.
2. Sebaiknya melakukan penelitian yang sama, dengan menyempurnakan model penelitian, yaitu dengan memperbanyak sampel penelitian dan menambahkan variabel lain seperti pelatihan pegawai, latar belakang pendidikan dan variabel lainnya.