

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Kesimpulan yang ditarik didasarkan dari tujuan penelitian yang terdapat pada Bab I. Sedangkan saran diberikan kepada pihak Hotel X untuk agar kepuasan pelanggan di Hotel X dapat meningkat.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian yang terdapat pada Bab I, maka ditarik kesimpulan berupa:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan Hotel X saat ini (ACS) sebesar 1,536 dari skala 3 (sangat baik).
2. Terdapat 7 atribut yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Hotel X. Ketujuh atribut tersebut adalah kinerja peralatan di kamar dan area publik (A9), kualitas makanan dan minuman (A14), kebersihan peralatan dan area kamar (A17), kecepatan pelayanan yang diberikan (A18), kecepatan pihak hotel dalam memperbaiki masalah (A20), serta kelengkapan dan kualitas dari peralatan mandi yang disediakan (A24).
3. Terdapat 21 buah usulan perbaikan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas jasa pada Hotel X. Usulan-usulan tersebut berupa:
 - a. Melakukan pengajuan kembali untuk penggantian AC dengan memberikan bukti-bukti dari kerusakan AC
 - b. Melakukan maintenance setiap hari Minggu dan Senin
 - c. Mengganti lampu neon menjadi lampu LED
 - d. Membuat jadwal untuk membersihkan kolam renang
 - e. Melakukan survey terkait rasa dan variasi makanan untuk breakfast
 - f. Melakukan pemesanan jumlah makanan untuk breakfast dengan mempertimbangkan data historis
 - g. Memberikan sanksi jika ditemukan hasil *laundry* yang masih kotor
 - h. Membuat checklist pengecekan peralatan dan area kamar

- i. Mengganti telepon di front office menjadi telepon berdisplay
- j. Penambahan resepsionis dilakukan oleh resepsionis di *shift* lain atau oleh manager *front office*
- k. Membuat checklist pengecekan peralatan dan area kamar saat check out
- l. Membuat form tugas untuk staff engineering
- m. Memperkerjakan seluruh *staff engineering* saat *high season*
- n. Memperkerjakan seluruh *roomboy* saat *high season*
- o. Membuat form tugas untuk roomboy
- p. Melakukan *training* pada seluruh *staff engineering*
- q. Resepsionis dapat melakukan penggantian kamar bila masih terdapat kamar kosong
- r. Mengerahkan seluruh *roomboy* atau *staff* hotel lain yang sedang tidak bertugas untuk membersihkan kamar
- s. Membuat form pemesanan laundry
- t. Mengganti dispenser sabun dan shampoo
- u. Menyediakan peminjaman hair dryer untuk waktu yang ditentukan

V.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan tujuh buah atribut yang berada di kuadran satu yang memang menjadi prioritas utama perbaikan. Jika Hotel X ingin mendapatkan hasil yang lebih maksimal, sebaiknya perbaikan tidak hanya dilakukan pada atribut yang berada di kuadran I. Pihak hotel dapat melakukan perbaikan lebih lanjut untuk atribut-atribut yang berada di kuadran IV pada matriks IGA untuk mendapatkan peningkatan kepuasan pelanggan yang lebih maksimal.

Selain itu, Hotel X juga disarankan untuk menjalankan seluruh usulan perbaikan yang telah dibuat secara konsisten dan kontinu. Hal ini dilakukan agar performansi yang diberikan hotel dapat mengalami peningkatan. Sehingga kepuasan pelanggan yang menginap di Hotel X dapat mengalami peningkatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dabholkar, P. A., Shepherd, C. D., & Thorpe, D. I. (2000). A Comprehensive Framework for Service Quality: An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues through a Longitudinal Study. *Journal of Retailing*.
- Endar, S., & Sulartiningrum, S. (1996). *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. New York: Pearson.
- Hardesty, D., & Bearden, W. (2004). The Use of Expert Judges in Scale Development. *Journal of Business Research*.
- Jabarprov. (2018, Januari 12). *Indeks Pariwisata Kota Bandung Salah Satu Tertinggi di Indonesia*. Diambil kembali dari jabarprov: <http://jabarprov.go.id>
- Knutson, B. J., Wullaert, C., Patton, M., & Stevens, P. (1990). Lodgserv: A Service Quality Index for the Lodging Industry. *Hospitality Research Journal*.
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Lawson, F. R. (1976). *Hotels, Motels And Condominiums: Design, Planning and Maintenance*. London: Architectural Press LTD.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Retailing*.
- Rangkuti, F. (2002). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Singapura: John Wiley & Sons, Inc.
- Singarimbun, M. (1985). *Metode Penelitian Survai*. Indonesia: LP3ES.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi, D. (2019, Februari 1). *BPS: Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar Hotel di Jawa Barat*. Diambil kembali dari Bandung Bisnis: <http://bandung.bisnis.com>

- Suwithi, N. W., & Boham, C. E. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekola Menengah Kejuruan.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. P. (1993). The Nature and Deteminan of Customer Expectations of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.