

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V akan dipaparkan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian kualitas layanan pada Hotel X menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Adapun kesimpulan menjawab rumusan penelitian dan saran diberikan untuk penelitian selanjutnya. Berikut adalah pemaparannya.

V.1 Kesimpulan

Pada Sub Bab V.1 akan dipaparkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang ditarik terdiri dari :

1. Atribut yang mempengaruhi kualitas layanan Hotel X terdiri dari 19 atribut, yaitu hotel menyediakan peralatan dan perlengkapan di kamar yang berfungsi, hotel menyediakan layanan dan informasi yang dijanjikan dengan cepat dan tepat, hotel menyelesaikan masalah dengan cepat, hotel memberikan pelayanan dengan tepat waktu, karyawan hotel terlatih dan berpengalaman, konsumen merasa nyaman, hotel mendukung karyawan melakukan pekerjaan dengan baik, karyawan hotel memiliki pengetahuan yang luas mengenai Hotel X, hotel memberikan pelayanan yang cepat, karyawan hotel berpenampilan bersih dan rapi, hotel memiliki kamar yang menarik secara visual, karyawan hotel membuat konsumen merasa spesial, hotel memiliki birokrasi/prosedur yang mudah, karyawan hotel memiliki rasa simpati kepada konsumen, karyawan hotel peka terhadap kebutuhan konsumen, hotel mampu mengantisipasi kebutuhan konsumen, hotel memberikan layanan gratis, hotel menyediakan fasilitas kamar yang bersih dan rapi, dan karyawan bersikap ramah.
2. Berdasarkan pada hasil penyebaran kuesioner, diketahui bahwa tingkat kualitas layanan Hotel X saat ini adalah 0,55 dari 3, di mana 0,55 berada di antara skala 0 (netral) dan 1 (sedikit puas).
3. Berdasarkan hasil identifikasi akar masalah yang telah diperoleh, terdapat 15 usulan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan Hotel X, di mana 14 usulan diterima dan satu dipertimbangkan. Adapun, usulan ini

terdiri meningkatkan kapasitas *bandwidth Wi-Fi*, membuat jadwal *maintenance* berkala empat bulan sekali, membuat lembar pencatatan *maintenance water heater*, menempel *visual display* mengenai pemakaian *water heater* di kamar mandi, tepatnya di bawah *shower*, mengalokasikan biaya atau *budget* untuk mencuci bantal dan isi selimut ke *laundry*, mengadakan sistem penyimpanan uang deposito, penambahan informasi mengenai peraturan serta sanksi pelanggaran pada *form check-in* konsumen, pembuatan lembar pembersihan harian kamar, mengajukan kembali pergantian dengan disertakan bukti pendukung seperti foto dan/atau keluhan konsumen, pembuatan jadwal *general cleaning*, pembuatan peraturan serta sanksi pelanggaran mengenai larangan konsumen mencoret atau menempelkan *sticker* atau benda lain pada dinding, penambahan informasi mengenai peraturan serta sanksi pelanggaran pada *form check-in* konsumen, menggunakan *wallpaper* berbahan *vinyl*, menyediakan tempat sampah rokok pada lorong tipe kamar yang diperbolehkan untuk merokok, serta mewajibkan *office boy* untuk membersihkan dan mencuci tempat sampah saat pembersihan harian kamar.

V.2 Saran

Pada Sub Bab V.2, akan diberikan saran untuk Hotel X agar dapat meningkatkan kualitas layanannya. Selain itu, terdapat juga saran untuk peneliti selanjutnya agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik di kemudian hari. Saran yang diberikan terdiri dari :

1. Pihak manajemen Hotel X sebaiknya menjalankan serta melakukan kontrol terhadap usulan perbaikan yang diberikan agar dapat meningkatkan kualitas layanan Hotel X.
2. Peneliti selanjutnya dengan objek yang serupa disarankan untuk mencoba metode lain untuk memperoleh informasi serta perspektif lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariston. (2019, Juli 22). *Tips Menjaga Water Heater agar Awet dan Tahan Lama*. <https://www.ariston.com/id-id/the-comfort-way/trik-dan-kiat/tips-menjaga-water-heater-agar-awet-dan-tahan-lama/>
- Banerjee, A. V. (1992). A Simple Model of Herd Behavior. *The Quarterly Journal of Economics*. <https://doi.org/10.2307/2118364>
- Bangsa, B. M. (2018, September 21). *Tujuan dan Manfaat General Cleaning bagi Kantor dan Rumah Anda | Bina Mutu Bangsa*. <https://binamutubangsa.com/tujuan-dan-manfaat-general-cleaning-bagi-kantor-dan-rumah-anda/>
- Bardi, J. A. (2003). *Hotel Front Office Management* (3 ed.). John Wiley & Sons, Inc.
- BPS. (2019). *Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar Hotel di Jawa Barat*. 53, 1–8.
- Bridger, R. S. (1995). *Introduction to Ergonomics*. McGraw-Hill.
- De Lange, R. W., Esterhuizen, H. L., & Beatty, D. (1993). Performance differences between Times and Helvetica in a reading task. *Psychology*.
- Edvardsson, D. (2005). *Atmosphere in care settings: towards a broader understanding of the phenomenon*. Institutionen för omvårdnad, Univ.
- Griffin, A., & Hauser, J. R. (1993). The Voice of The Customer. *Paper360*, 3(1), 8–14. <https://doi.org/10.1287/mksc.12.1.1>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Rolph E. Anderson. (2010). *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. Pearson.
- Hotels, C. P. (Ed.). (2000). *Crown Plaza Standards Manual*. Bass Hotel and Resorts.
- Humas Kota Bandung. (2018). *Bandung Kembali Dinobatkan sebagai Kota Pariwisata Terbaik*. <http://humas.bandung.go.id/humas/berita/bandung-kembali-dinobatkan-sebagai-kota-pariwisata>
- Jabarprov. (2018). *Indeks Pariwisata Kota Bandung Salah Satu Tertinggi di Indonesia - Website Resmi Pemerintah Provinsi Jawa Barat*. <https://jabarprov.go.id/index.php/news/26881/2018/01/12/Indeks-Pariwisata-Kota-Bandung-Salah-Satu-Tertinggi-di-Indonesia>

- Johns, R. (2010). SQB Methods Fact Sheet 1: Likert Items and Scales. In *Methods Fact Sheet* (Vol. 1).
- Johnson, M. D. (2015). Customer Satisfaction. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition* (Second Edi, Vol. 5). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.73025-X>
- Kementerian Pariwisata RI. (n.d.). *Kementerian Pariwisata RI | Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara Bulanan Tahun 2019*. Diambil 2 Februari 2020, dari <https://www.kemenpar.go.id/post/data-kunjungan-wisatawan-mancanegara-bulanan-tahun-2019>
- Knutson, B., Stevens, P., Wullaert, C., Patton, M., & Yokoyama, F. (1990). Lodgserv: A service quality index for the lodging industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. <https://doi.org/10.1177/109634809001400230>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (1997). Marketing Management, 15th Edition. In *Pearson Education Limited*.
- Kroemer, K. H. E., Kroemer, H. B., & Kroemer-Elbert, K. E. (2001). *Ergonomics: How to Design for Ease and Efficiency* (2 ed.). Prentice-Hall, Inc.
- LeBoeuf, M. (1987). *How to Win Customers and Keep Them for Life*. G.P. Putnam's Sons.
- Lewis, R. C., & Brooms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. *Emerging perspectives on services marketing*. <https://doi.org/10.1108/03090560210437389>
- Nabila, M. (2019, Oktober 28). *Ini 3 Kota Penyumbang Pertumbuhan Kamar Hotel Terbanyak 2019 - Ekonomi Bisnis.com*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20191028/47/1163827/ini-3-kota-penyumbang-pertumbuhan-kamar-hotel-terbanyak-2019>
- Nursyabani, F. (2019, Juli 24). *Kota Bandung Raih Penghargaan Kota Terbaik Pariwisata IAA 2019*. <https://www.ayobandung.com/read/2019/07/24/58597/kota-bandung-raih-penghargaan-kota-terbaik-pariwisata-iaa-2019>
- Paraskevas, A. (2001). Internal service encounters in hotels: An empirical study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(6), 285–292. <https://doi.org/10.1108/09596110110400481>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-

- Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing*. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Poon, W. C., & Low, K. L. T. (2005). Are travellers satisfied with Malaysian hotels? In *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/09596110510591909>
- Saxe, R., & Weitz, B. A. (1982). The SOCO Scale: A Measure of the Customer Orientation of Salespeople. *Journal of Marketing Research*. <https://doi.org/10.2307/3151568>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. In *Long Range Planning* (Vol. 7, Nomor 2). John Wiley & Sons, Inc. [https://doi.org/10.1016/0024-6301\(93\)90168-f](https://doi.org/10.1016/0024-6301(93)90168-f)
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Thompson, P., R., G., DeSouza, & Gale, B. T. (1985). *The Strategic Management of Service Quality*. Strategic Planning Institute.
- Xotels. (2006). *Complimentary - Definition Glossary for Hotel Revenue Management Terminology*. <https://www.xotels.com/en/glossary/complimentary>
- Wattanacharoensil, W., La-ornual, D., Weed, M., World Travel and Tourism Council, Tourism, W., & Unwto, O. (2019). Travel and Tourism: World Economic Impact 2019. *Current Issues in Tourism*, 75(3), 353–369. <https://doi.org/10.2167/cit/mp004.0>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Service Marketing* (7 ed.). McGraw-Hill.