

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bagian kesimpulan akan menjawab mengenai rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya dan akan diberikan saran terhadap Hotel X.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Tingkat kepuasan dari pelanggan Hotel X adalah sebesar 4.39 dari skala satu sampai dengan tujuh.
2. Atribut prioritas yang harus diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel X antara lain peralatan hotel dapat berfungsi dengan baik, makanan dan minuman yang disediakan hotel berkualitas baik, hotel memberikan *complimentary services*, kebersihan kamar hotel, hotel menyediakan wifi, hotel menyediakan pemanas air minum, dan hotel memiliki beberapa variasi sarapan.
3. Terdapat 15 usulan perbaikan yang diberikan kepada Hotel X agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel X.

V.2 Saran

Terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk Hotel X antara lain sebagai berikut.

1. Sebaiknya Hotel X menerapkan usulan perbaikan yang telah diajukan segera agar dapat meningkatkan kualitas layanan Hotel X sehingga kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Sebaiknya Hotel X menjaga dan mempertahankan atribut yang sudah memiliki performansi yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. A. & Hamdan, M. H. (2012). Internal Success Factor of Hotel Occupancy Rate. *International Journal of Business and Social Science*, 22 (3), 199-218.
- Badan Pusat Statistika. (2018). Tingkat Penghunian Kamar Hotel 2018. Diakses dari <https://www.bps.go.id>.
- Bataineh, A. Q. (2015). The Impact of Perceived e-WOM on Purchase Intention: The Mediating Role of Corporate Image. *International Journal of Marketing Studies*, 7(1), 126-137. doi:10.5539/ijms.v7n1p126.
- Bougie, R. & Sekaran, U. (2018). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach 7th Edition*. Chichester: John Willey & Sons.
- Hair, J. F., Black, C. W., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. New York: Prentice Hall.
- Humas Kota Bandung. (2019). Kota Bandung Raih Penghargaan Kota Terbaik Pariwisata IAA 2019. Diakses dari <https://humas.bandung.go.id/>.
- Hamdi, A. S. & Baharuddin, E. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Jabarprov. (2017). Kota Bandung. Diakses dari <https://jabarprov.go.id/>.
- Kandampully, J. & Suhartanto, D. (2000). Customer Loyalty in The Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(6), 346–351. doi: 10.1108/09596110010342559.
- Knutson, B. J., Wullaert, C., Patton, M., Stevens, P & Yokoyama, F. (1990). Lodgserv: A Service Quality Index for the Lodging Industry. *Hospitality Research Journal*. doi: 10.1177/109634809001400230.
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. (1987). SK Kementrian Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor 94/HK103/MPPT tahun 1987. Diunduh dari <https://peraturan.bkpm.go.id/>.
- Minh, N., Ha, N., Anh, P., & Matsui, Y. (2015). Service Quality and Customer

- Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam. *Asian Social Science*, 11(10), 73-85. doi:10.5539/ass.v11n10p73.
- Mitra, A. (1998). *Fundamental of Quality Control and Improvement 2nd Edition*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Suwithi, N. W., & Boham, C. E. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekola Menengah Kejuruan.
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*, 20(6), 565-584. doi:10.1108/09604521011092893.
- Ulrich, K.T. & Eppinger, S.D. (2012). *Product Design and Development 5th Edition*. New York: McGraw-Hill.