

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab V ini terdiri dari dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran. Akan dipaparkan mengenai kesimpulan dari tujuan penelitian yang telah dilakukan serta saran yang diperuntukan bagi penelitian selanjutnya. Adapun kesimpulan dan saran yang diberikan adalah sebagai berikut.

#### **IV.1 Kesimpulan**

Penelitian mengenai usulan peningkatan kepuasan konsumen Hotel The Jayakarta Suites Bandung berdasarkan *Improvement Gap Analysis* dilakukan untuk mencapai beberapa hal. Setelah dilakukan penelitian, peneliti menyimpulkan beberapa hal yang diperoleh mengenai perancangan usulan yang didasarkan pada metode IGA. Berikut merupakan kesimpulan yang didapatkan.

1. Atribut prioritas yang perlu diperbaiki pada Hotel Jayakarta berada pada kuadran II. Diketahui total 10 atribut prioritas yang terdiri dari empat dimensi, yaitu kualitas kamar, kecepatan pelayanan, personalisasi, dan kualitas makanan & minuman. Dimensi kualitas kamar terdiri dari hotel menyediakan perlengkapan mandi yang lengkap (A19), hotel menyediakan handuk dengan kualitas baik (A21), hotel menyediakan perlengkapan mandi dengan kualitas yang baik (A20), dan hotel menggunakan alat-alat dengan kualitas baik (A22). Dimensi kecepatan pelayanan terdiri dari hotel memberikan pelayanan yang cepat (A11), tamu tidak dibiarkan menunggu lama (A10), dan semua kebutuhan tamu dapat terpenuhi (A13). Dimensi kualitas makanan dan minuman terdiri dari makanan disajikan dengan menarik (A27) serta hotel menyediakan prasmanan untuk sarapan yang memadai (A30). Terakhir yaitu dimensi personalisasi dengan atribut hotel memberikan pelayanan terbaik kepada tamu (A6). Oleh karena itu, prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen akan berfokus pada kualitas kamar, kecepatan pelayanan, personalisasi, dan kualitas makanan & minuman.

2. Didapatkan 8 usulan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada atribut prioritas. Usulan yang diberikan terdiri dari melakukan digitalisasi *guest comment* menggunakan QR code, memberikan *welcome drink and snack* dan/atau *oshibori*, menambah tenaga harian lepas (*casual*) dari siswa yang pernah melakukan *training* di divisi tersebut, tamu dapat mengisi *webpage* yang sudah terintegrasi terkait kebutuhan yang diinginkan, mengajukan kembali penambahan/penggantian barang dengan menyertakan data pendukung yang lebih akurat, melakukan *maintenance* secara berkala oleh divisi *engineering* agar kualitas tetap terjaga dengan baik, menambahkan *greeting card* dan hiasan seperti bunga segar, serta menambahkan variasi menu baru seperti *Korean* atau *Japanese food*.

#### **IV.2 Saran**

Setelah melakukan penelitian mengenai usulan peningkatan kepuasan konsumen Hotel The Jayakarta Suites Bandung berdasarkan *Improvement Gap Analysis*. Saran diberikan kepada peneliti yang akan melakukan penelitian serupa untuk menggunakan referensi lain sebagai acuan atribut agar mendapatkan informasi dan sudut pandang yang berbeda serta dapat meningkatkan kualitas penelitian sejenis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. A., & Hamdan, M. H. (2012). Internal Success Factor of Hotel Occupancy Rate. *International Journal of Business and Social Science*. Retrieved from [https://ijbssnet.com/journals/Vol\\_3\\_No\\_22\\_Special\\_Issue\\_November\\_2012/18.pdf](https://ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_22_Special_Issue_November_2012/18.pdf)
- Agbor, J. M. (2011). The Relationship Between Customer Satisfaction and Service Quality: a Study of Three Service sector in Umea.
- Alexander, H. B. (2013). *Inilah Kota-kota Potensial untuk Bisnis Perhotelan*. Diambil dari <https://properti.kompas.com/read/2013/07/13/1228477/Inilah.Kota-kota.Potensial.untuk.Bisnis.Perhotelan>.
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *Internation Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*.
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Rata-rata Lama Menginap Tamu Pada Hotel Bintang Menurut Provinsi (Hari), 2017-2019*. Diambil kembali dari <https://www.bps.go.id/indicator/16/362/1/rata-rata-lama-menginap-tamu-pada-hotel-bintang-menurut-provinsi.html>
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Perkembangan Pariwisata September 2020*. Diambil kembali dari <https://www.bps.go.id/website/images/Pariwisata-Rilis-November-2020-ind.jpg>
- Badan Pusat Statistik Jawa Barat. (2020). Tingkat Penghunian Kamar Hotel Jawa Barat Desember 2019 Sebesar 54,82 Persen. Diambil kembali dari <https://jabar.bps.go.id/pressrelease/2020/02/03/770/tingkat-penghunian-kamar-hotel--jawa-barat-desember-2019-sebesar-54-82-persen.html>
- Bardie, J. A. (2003). *Hotel Front Office Management* (Vol. 3rd Edition). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Dreamstime. (2021). Retrieved from Bali Resort Welcome Drink Stock Photos: <https://www.dreamstime.com/photos-images/bali-resort-hotel-welcome-drink.html>

- Edvardsson, B. (2005). Service Quality: Beyond cognitive assesment. *Managing Service Quality*, 127-31.
- Humas Kota Bandung. (2019, Juli 24). *Kota Bandung Raih Penghargaan Kota Terbaik Pariwisata IAA 2019*. Diambil kembali dari <https://humas.bandung.go.id/layanan/kota-bandung-raih-penghargaan-kota-terbaik-pariwis>
- Humas Kota Bandung. (2020). *Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Penanganan Corona Virus Disease 2019*. Diambil kembali dari [https://humas.bandung.go.id/pdf/perwal/PERWAL\\_14\\_TAHUN\\_2020\\_TENTANG\\_PSBB.pdf](https://humas.bandung.go.id/pdf/perwal/PERWAL_14_TAHUN_2020_TENTANG_PSBB.pdf)
- Ihasanuddin. (2019). *Industri Pariwisata Jadi Sektor Paling Hasilkan Devisa*. Diambil kembali dari [kompas.com: https://travel.kompas.com/read/2019/03/23/084500627/bi--industri-pariwisata-jadi-sektor-paling-hasilkan-devisa](https://travel.kompas.com/read/2019/03/23/084500627/bi--industri-pariwisata-jadi-sektor-paling-hasilkan-devisa)
- Johns, R. (2010). SQB Methods Fact Sheet 1: Likert Items and Scales. *Methods Fact Sheet (Vol. 1)*.
- Kabir, S. M. (2016). *Basic Guidelines for Research: An Introductory Approach for All Disciplines*. Bangladesh: Book Zone Publication, Chittagong-4203.
- Kang, G., & James, J. (2004). Service quality dimensions: an examination of Gronroos's service quality model. *Managing Service Quality*, 266-277.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2010). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2009*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2011). *Kawasan Strategis Pariwisata Nasional*. Diambil kembali dari [https://www.kemenparekraf.go.id/asset\\_admin/assets/uploads/media/old\\_file/lampiran3.pdf](https://www.kemenparekraf.go.id/asset_admin/assets/uploads/media/old_file/lampiran3.pdf)
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (1998). *Principle of Marketing Second European Edition*. Europe: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management (Vol. 12)*. Prentice-Hall.
- Li, H., Liu, Y., Tan, C.-W., & Hu, F. (2020). Comprehending customer satisfaction with hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32, 1713-1735.

- lokadata. (2019). *Kontribusi Pariwisata terhadap PDB, 2010-2019*. Retrieved Februari 2021, from <https://travel.kompas.com/read/2019/03/23/084500627/bi--industri-pariwisata-jadi-sektor-paling-hasilkan-devisa>
- Martin-Fuentes, E., Mellinas, J. P., & Parra-Lopez, E. (2020). *Online travel review rating scales and effect on hotel scoring and competitiveness*.
- Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. (1986, Juni 7). *Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel (Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. Km.37/PW.304/MPPT-86)*. Retrieved April 2021, from [https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/Kepmenparpostel\\_37\\_1\\_986.pdf](https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/Kepmenparpostel_37_1_986.pdf)
- Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2013). *Salinan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel*. Retrieved April 2021, from [https://www.equalityindonesia.com/downloads/peraturan/PERMEN%20Pa rekraf\\_No\\_53-2013%20SU%20HOTEL.pdf](https://www.equalityindonesia.com/downloads/peraturan/PERMEN%20Pa rekraf_No_53-2013%20SU%20HOTEL.pdf)
- Modern Wedding*. (2020). Retrieved from How to Celebrate Mother's Day This Year: <https://www.modernwedding.com.au/how-to-celebrate-mothers-day-this-year>
- Parasuraman, Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business* (Vol. Seventh Edition). Chichester, Wesst Sussex, United Kingdom: John Wilye & Sons.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Totini, G., & Pico, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality: An International Journal*, 20(6), 565-584.
- Totini, G., & Soilen, K. S. (2014). *How to Use Improvement Gap Analysis to Identify Which Incremental Innovations Should be Incorporated into Products: Managerial Recommendations\**.
- Viglia, G., Minazzi, R., & Buhalis, D. (2016). *The influence of e-word-of-mouth on hotel occupancy rate*.

- Wilkins, H., Merrilees, B., & Herington, C. (2007). Towards an understanding of total service quality in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 840-853.
- Woods, R. (2019, Agustus 19). *GROWTH OF STAR-RATED HOTEL ROOM DEMAND BY INDONESIAN PROVINCE & STAR RATING 2013-2018*. Retrieved Februari 2021, from Hotel Investment Strategies: <http://hotelinvestmentstrategies.com/growth-of-star-rated-hotel-room-demand-by-indonesian-province-star-rating-2013-2018/>