

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, akan dipaparkan hal-hal mengenai inti yang dapat ditarik dari penelitian ini. Selain menarik kesimpulan, juga diberikan saran untuk pihak hotel X dan para peneliti selanjutnya yang mengambil topik penelitian yang serupa. Diharapkan dengan memberikan saran kepada hotel X dan peneliti selanjutnya yang mengambil topik serupa, dapat membuat hal-hal yang dikerjakan menjadi lebih baik.

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan diberikan berdasarkan tujuan penelitian yang telah tertera pada Bab I. Kesimpulan juga merupakan inti kenapa penelitian ini dilakukan. Berikut merupakan kesimpulan yang dapat disimpulkan berdasarkan pada tujuan penelitian.

1. Kesimpulan pertama dari penelitian ini berkaitan dengan tingkat performansi dari hotel X saat ini. Saat ini, tingkat performansi dari hotel adalah 5 dari 7 dimana apabila dikaitkan dengan tingkat kepuasan, tamu hotel merasa cukup puas dengan performansi hotel saat ini. Nilai tersebut didapatkan berdasarkan penilaian responden melalui kuesioner.
2. Kesimpulan kedua dari penelitian ini berkaitan dengan prioritas perbaikan layanan hotel X berdasarkan metode IGA. Prioritas perbaikan dilakukan terhadap atribut kebersihan dan kerapian kamar hotel, kenyamanan kamar hotel, kelengkapan fasilitas dan tingkat kualitas dari fasilitas di kamar hotel, kebersihan kamar mandi hotel, kebersihan fasilitas umum hotel dan kecepatan dan kestabilan wifi hotel.
3. Kesimpulan ketiga dari penelitian ini berkaitan dengan usulan perbaikan yang diberikan kepada pihak hotel X. Usulan perbaikan yang diberikan dikelompokkan menjadi beberapa golongan yakni program kerja, fasilitas hotel, penjadwalan kerja dan peningkatan SDM. Seluruh usulan perbaikan yang diterima oleh pihak manajemen hotel X kecuali satu

usulan yakni lampu CFL yang diganti menjadi lampu LED dimana usulan tersebut dipertimbangkan oleh pihak manajemen hotel X

V.2 Saran

Pada subbab ini, akan diberikan saran untuk pihak manajemen hotel X serta peneliti berikutnya yang mengambil topik serupa. Pertama-tama, akan diberikan saran untuk pihak manajemen hotel X untuk segera melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut yang memiliki tingkat performansi rendah dan tingkat kepentingan tinggi (Kuadran I matriks IGA), kemudian disarankan juga untuk mempertahankan tingkat performansi atribut-atribut yang memiliki tingkat performansi tinggi dan tingkat kepentingan tinggi (Kuadran II matriks IGA) dan untuk tidak membuang *resource* terhadap atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tidak terlalu tinggi.

Selanjutnya saran diberikan kepada peneliti yang akan mengambil topik serupa. Berikut ini merupakan saran-saran yang dapat diberikan kepada peneliti-peneliti tersebut agar penelitian yang dilakukan dapat lebih tepat sasaran.

1. Dalam melakukan penelitian dalam bidang kualitas jasa, terlebih dahulu perlu dilakukan identifikasi masalah dengan melakukan wawancara kepada narasumber yang bersedia untuk diwawancara dengan latar belakang, profesi yang berbeda sampai seluruh masalah dari objek penelitian diketahui dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan dapat mencakup aspek yang lebih luas.
2. Pemberian usulan perbaikan pada masalah yang telah diketahui perlu berdasarkan sumber dan referensi yang jelas untuk memberikan kejelasan dari pernyataan usulan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, J., Khan, H. T., Raeside, R., & White, D. (2007). Dalam *Research Methods for Graduate Business and Social Science Students*. New Delhi: Reponse Books, Sage Publications Inc, Sage Publications Ltd. Sage Publications Asia-Pacific Pte Ltd.
- Ali, B., Othman, B. J., Gardi, B., & Ahmed, S. A. (2021). Hotel Service Quality : The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering; Business and Management (IJEEM)* ISSN: 2456-8678, 14-28.
- Berger, C., Blauth, R., Boger, D., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., . . . Walden, D. (1993). Kano's Methods for Understanding Customer-Defined Quality. *Center for Quality Management Journal*.
- Chandra, G., & Tjiptono, F. (2011). Dalam *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Ford, R. C., Sturman, M. C., & Heaton, C. P. (2011). *Managing Quality Service in Hospitality : How organizations achieve excellence in the Guest Experience*. USA: Cengage Learning.
- Gronroos. (2007). *Service Management and Marketing : Customer Management in Service Competition*, 3rd Edition. John & Wiley Sons, Ltd., Chichester.
- Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing*. Dalam *Customer Management in Service Competition, 3rd Edition*. Chichester: John&Wiley Sons, Ltd.
- Holbrook, M. B., & Corfman, K. P. (t.thn.). Quality and Value in the Consumption Experience : Phaldrus Rides Again. Dalam *Perceived Quality* (hal. 31-57). Lexington, Massachusetts: Lexington Books.
- Indonesia, M. K. (2020). Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Dalam *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01..07/Menkes/382/2020* (hal. 17-23). Menteri Kesehatan RI.

- Indonesia, P. R. (1984). Perindustrian. Dalam *Undang-Undang No. 5 Tahun 1984* (hal. 1-23). Jakarta.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive Quality and Must-be Quality. *Hinshitsu : The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 39-48.
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Olshavsky, R. W. (1985). Perceived Quality in Consumer Decision Making: An Integrated Theoretical Perspective. Dalam *Perceived Quality* (hal. 3-29).
- Perindustrian, Undang-Undang No 5 Tahun 1984 (Presiden Republik Indonesia Juni 29, 1984).
- PROTOKOL KESEHATAN BAGI MASYARAKAT DI TEMPAT DAN FASILITAS UMUM DALAM RANGKA PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19), NOMOR HK.01.07/MENKES/382/2020 (KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA 2020).
- Sekaran, U. (2003). Dalam *Research Methods For Business : A Skill Building Approach Fourth Edition*. John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiarto, E. (2004). Dalam *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fany & Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). *Improvement Gap Analysis*. Dalam *Managing Service Quality*, 20(6). 565-584.
- Utara, B. P. (2022). *Data Tingkat Hunian Hotel Berbintang*. Medan: Badan Pusat Statistik Sumatera Utara.
- Utara, B. P. (2022). *Jumlah Wisatawan Asing ke Sumatera Utara*. Medan: Badan Pusat Statistik Sumatera Utara.
- W, W. (2017). Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif. Dalam *Jember : Cerdas Ulet Kreatif*.
- Wang, T., & Ji, P. (2009). Understanding Customer Needs through Quantitatives Analysis of Kano's Model. 173-184.
- Wibawanto, W. (2017). Desain dan Pemrograman. Dalam *Multimedia Pembelajaran Interaktif*. Jember: Cerdas Ulet Kreatif.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple

Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Services. Dalam *Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.