

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan ini akan berisikan jawaban dari rumusan masalah yang telah dibuat. Adapun saran yang dibuat merupakan masukan yang diberikan kepada Pihak Hotel A ataupun untuk peneliti selanjutnya dengan topik yang serupa.

V.1 Kesimpulan

Pada subbab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan ini akan menjawab dari tiga rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya. Berikut merupakan kesimpulan yang didapatkan.

1. Tingkat kepuasan pengunjung Hotel A terhadap Hotel A saat ini adalah 4,413. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung Hotel A saat ini dapat dikatakan belum baik.
2. Terdapat enam prioritas atribut yang perlu diperbaiki oleh Hotel A berdasarkan metode IGA untuk meningkatkan kepuasan pengunjung Hotel A. Hal tersebut meliputi pegawai hotel dapat memperbaiki kesalahan dengan cepat (A3), pegawai hotel dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu (A4), pegawai hotel terlatih dan berpengalaman (A5), pegawai hotel memberikan pelayanan dengan cepat (A9), pegawai hotel selalu tersedia ketika dibutuhkan (A10), dan pegawai hotel peka terhadap kebutuhan pengunjung (A20).
3. Usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada Hotel A untuk meningkatkan kepuasan pengunjung Hotel A meliputi melakukan penambahan jumlah pegawai dengan merekrut pegawai honorer (1 orang resepsionis, 2 orang *staff engineering*, dan 2 orang divisi *house keeping*), mengadakan program pelatihan untuk *staff engineering* dengan topik seperti *repair & maintenance*, Melakukan pengecekan air galon secara berkala setidaknya seminggu sekali, memberikan *reminder* 2 jam

sebelum *check-out*, pembuatan poster pemberitahuan waktu *check-out* yang akan dipasang di setiap lantai, pegawai hotel (resepsionis) dapat melakukan pergantian kamar apabila masih terdapat kamar yang kosong, ketika tidak terdapat kamar yang kosong, dapat mengerahkan beberapa *roomboy* lainnya atau *staff* lainnya yang sedang tidak bertugas untuk membersihkan kamar tersebut, pemberian program *training* Tata Graha khususnya kepada Divisi *House Keeping*, pemberian program *training Service Excellent* kepada Divisi *Front Office*, melakukan pendampingan karyawan baru selama satu bulan oleh karyawan senior untuk seluruh divisi, pembuatan *form* tugas untuk pencatatan permintaan pengunjung, memberlakukan sistem *reward* kepada pegawai hotel dan dilakukan pembuatan form penilaian kinerja pegawai hotel, membuat *checklist* pengecekan fasilitas kamar ketika pengunjung melakukan *check-out*, memberikan PIC untuk setiap lantai dan setiap *shift*nya, memperbanyak pegawai hotel di lantai 1 karena terdapat area publik (restoran, lobby), dan membeli troli yang berukuran kecil.

V.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang ditunjukkan baik untuk Pihak Hotel A dan peneliti selanjutnya. Saran yang diberikan untuk Pihak Hotel A bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pada pengunjung Hotel A. Kemudian saran yang diberikan untuk peneliti selanjutnya bertujuan agar peneliti selanjutnya dengan penelitian serupa dapat lebih baik lagi. Berikut merupakan saran yang diberikan untuk Pihak Hotel A dan peneliti selanjutnya.

1. Pihak Hotel A disarankan dapat menerapkan usulan-usulan perbaikan yang telah dibuat agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung Hotel A.
2. Pihak Hotel A disarankan dapat melakukan pengontrolan secara berkala, menjaga kinerjanya agar tetap baik sehingga kepuasan pengunjung dapat benar tercapai.
3. Peneliti selanjutnya dengan topik serupa disarankan untuk melakukan pengumpulan data dengan lebih sering datang ke tempat terutama ketika

waktu ramai dan memberikan kompensasi kepada pengunjung hotel agar pengisian data yang dilakukan dapat diisi dengan lebih meyakinkan.

4. Peneliti selanjutnya dapat mencoba menggunakan literatur terbaru dalam penentuan atribut penelitian (selain LODGSERV) agar diperoleh informasi yang berbeda dari hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, K.A. & Prion, S.. (2013). *Reliability : measuring internal consistency using cronbach's α* . *Clinical Simulation in Nursing*, 9, hlm. 179-180.
- Adelina, D., dan Siregar, M. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Pemeditasi Pada Konsumen Restoran Canai Mamak KI Di Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(1).
- Anderson, E.W., Fornell, C., dan Lehmann, D.R. (1994). *Customer Satisfaction, market share, and profitability : Findings from Sweden. Journal of marketing*, 58(3), 53-66.
- Aramita, F. (2018). The Effect of Service Quality on Satisfaction and Impact on Loyalty User Transportation Service CV Sempati Star Medan-Banda Aceh. *Advances in Economics, Business and Management Research (AEBMR)*, 46(Ebic 2017), 390– 395.
- Bloemer, J. M., dan Kasper, H. D. (1995). *The Complex relationship between consumer satisfaction and brand loyalty. Journal of economic psychology*, 16(2), 311-329.
- BPS.(2022).Jumlah Hotel Menurut Klasifikasi(Jumlah), 2015-2017. Diambil kembali dari BPS Kota Bandung: <https://bandungkota.bps.go.id/indicator/16/216/1/jumlah-hotel-menurut-klasifikasi.html>
- BPS.(2022).Statistik Hotel 2018-2020. Diambil kembali dari BPS Kota Bandung: <https://bandungkota.bps.go.id/indicator/16/388/1/statistik-hotel.html>, 29 Januari 2022
- Budiman, I. (2022). *Alasan Bandung Jadi Tuan Rumah Bekraf Festival 2017 | Bandung Bisnis.com*. *Bisnis.com*. Diakses dari <https://bandung.bisnis.com/read/20171205/550/1109210/alasan-bandung-jadi-tuan-rumah-bekraf-festival-2017>, 29 Januari 2022
- Fornell, Claes. (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experince. Journal of Marketing*, Vol 56, p6-21.

- Hair, J. F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E.(2010). *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. New York :Pearson.
- Hufron, M, Nadia, Novianti. (2017).Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Ahas Setio Motor Jombang, 153–167.
- Kabir, S.M.S. (2016). *Basic Guidelines for Research : An Introductory Approach for All Disciplines*. Chittagong: Book Zone Publication.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. dan Tsuji, S. (1984). *Attractive quality vs must be quality*. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, Vol. 14 No. 2, pp. 39-48.
- Keith, N.K., dan Simmers, C.S.(2013). *Measuring Hotel Service Quality Perceptions: The Disparity Between Comment Cards and LODGSERV*. *Academy of Marketing Studies Journal*, 17(2), 119-131. *Missouri: Missouri State University*.
- Kementrian Parpostel.(1987). Keputusan Menteri Parpostel Nomor KM 94/HK103/MPPT 1987. Diambil kembali dari Peraturan BKPM: <https://peraturan.bkpm.go.id>
- Knutson, B., Steven, P., Wullaert, C., Patton, M., dan Fumlto, Y. (1990). *LODGSERV: A Service Quality Index For The Lodging Industry*. *Journal of Hospitality and Tourism Research*. 277-284. DOI:10.1177/109634809001400230
- Kotler, & Keller (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. (2005). *Marketing Management*. Eleventh Edition. Prentice Hall,Inc., New Jersey
- Kusuma, E. C. (2018). Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 42–50. <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.23>.
- Lestari, A., & Yulianto, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kenedes Cake & Bakery Jl . S . Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 54(1), 7.

- Mahdi, M Ivan. (2022). Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang Indonesia. Diakses dari <https://dataindonesia.id/Sektor%20Riil/detail/tingkat-hunian-hotel-berbintang-kembali-melonjak-pada-mei-2022>, 22 Juni 2022
- Mangkunegara. Anwar Prabu. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : Teen Rosdakarya
- Margono. (2004). Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta : Rineka Cipta
- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H., Renzl, B. and Pichler, J. (2004). *The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction: a reconsideration of the importance-performance analysis*. *Industrial Marketing Management*, Vol. 33 No. 4, pp. 271-7.
- Mittal, V., Kumar, P. dan Tsiros, M. (1999). *Attribute-level performance, satisfaction, and behavioral intentions over time: a consumption-system approach*. *Journal of Marketing*, Vol. 63, April, pp. 88-101.
- Montgomery, D., & Runger, G. (2002). *Applied Statistics and probability for Engineers*. Wiley.
- Nurranirusmana. (2021). Okupansi Hotel Kota Bandung Penuh Sesuai Peraturan 75 Persen Jelang Tahun Baru 2022. Diakses dari <https://jabarekspres.com/berita/2021/12/31/okupansi-hotel-kota-bandung-penuh-sesuai-peraturan-75-persen-jelang-tahun-baru-2022/>, 22 Mei 2022
- Parasuraman, Zeithaml., & Berry. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing. Marketing Science Institute*. 1(64): h: 12-40.
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, T. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt . Matahari Department Store Di Mantos 2 *Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty At Pt . Matahari Department Store In Mantos 2* *Jurnal Em. Jurnal EMBA*, 9(1), 1428–1438.
- Rangkuti, F.(2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia
- Redaksi.(2022). Bandung Raih Penghargaan Kota Terbaik Sektor Pariwisata. Diakses dari <https://www.jabarnews.com/sekolah-juara/bandung-raih-penghargaan-kota-terbaik-sektor-pariwisata/>, 28 Februari 2022
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*. Chichester : John Willey & Sons, Inc.

- Shopee.(2022).Tempat Brosur/*Tent Holder/Tent card Akrilik Display* Ukuran A4.
Diakses dari
<https://shopee.co.id/product/241092402/5745532435?smtt=0.20128827-1659680726.3>, 4 Agustus 2022
- Shopee.(2022).Trolis Barang / Trolis Stainless / Trolis Lipat / Trolis Rajanya Trolis.
Diakses dari
<https://shopee.co.id/product/242176294/15445172300?smtt=0.503742095-1658291782.4>, 28 Juli 2022
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E- Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718.
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p16>
- Sugiarto, E., & Sulartiningrum, S. (1996). Pengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2001). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73–84. <https://doi.org/10.33395/juripol.v3i1.10485>.
- Thung, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Gojek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Manajemen*, 8, 74–95
- Tjiptiono, F.(2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi
- Tontini, G., & Picolo, J.D. (2010). *Improvement Gap Analysis. Managing Service Quality*, 20(6), 565-584.
- Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Kota Padang, 1–16.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/spmg>.
- Wandanovi. (2021). Jelang Nataru, PHRI Jabar Targetkan Okupansi Hotel 85 Persen. Diakses dari <https://jabarekspres.com/berita/2021/12/22/jelang-nataru-phri-jabar-targetkan-okupansi-hotel-85-persen/>, 21 Mei 2022