

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, akan dijelaskan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta analisis dari kualitas layanan pada Hotel Cianjur. Selain itu, akan diberikan juga saran untuk Hotel Cianjur dan penelitian selanjutnya.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Performansi kualitas layanan yang diberikan oleh Hotel Cianjur belum baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai performansi keseluruhan atribut kecuali atribut memperbaiki kesalahan dengan cepat yang mendapatkan nilai *SERVQUAL score* yang negatif, dan dengan rata-rata nilai performansi sebesar -0.823, sehingga dibutuhkan perbaikan untuk layanan pada Hotel Cianjur.
2. Terdapat 8 buah prioritas atribut perbaikan yang berada pada Kuadran I, yaitu atribut 1 peralatan yang berfungsi dengan baik, atribut 2 dapat diandalkan dan konsisten, atribut 5 karyawan terlatih dan berpengalaman, atribut 10 pelayanan yang cepat, atribut 14 makanan dan minuman yang berkualitas tinggi, atribut 19 kelengkapan peralatan didalam kamar hotel, atribut 20 kebersihan kamar dan fasilitas penunjang hotel, dan atribut 22 hotel memiliki kasur dan kamar yang nyaman.
3. Terdapat 20 buah usulan perbaikan berdasarkan permasalahan pada prioritas atribut Hotel Cianjur. Berikut merupakan usulan-usulan yang diberikan.
 - a. Membersihkan shower kamar mandi secara rutin setiap seminggu sekali
 - b. Mengganti peralatan yang sering rusak dan tua
 - c. Menempatkan *router* wifi yang lebih mudah dijangkau
 - d. Menambahkan *router* wifi pada area hotel

- e. Melakukan pengecekan peralatan secara rutin setiap minggu sekali
- f. Membuat form pengecekan peralatan
- g. Memberikan sistem *reward* kepada karyawan
- h. Memberikan training dan pendampingan khususnya untuk karyawan baru
- i. Memberikan sanksi kepada karyawan
- j. Meningkatkan standar seleksi karyawan baru
- k. Menerapkan evaluasi kerja karyawan setiap minggu sekali
- l. Menambahkan karyawan pada bagian resepsionis
- m. Membuat standar makanan untuk chef hotel
- n. Membuat training dan uji coba rasa makanan dari chef
- o. Melakukan pengecekan *amenities* sebelum melakukan pembersihan kamar
- p. Membuat form pengecekan kamar dan area hotel untuk divisi *house keeping*
- q. Menambahkan peralatan kebersihan dan tempat sampah
- r. Membersihkan kasur kamar secara berkala
- s. Mengganti kasur kamar yang tidak nyaman
- t. Menambahkan jumlah lampu atau meningkatkan intensitas cahaya lampu pada kamar

V.2 Saran

Terdapat juga beberapa saran kepada yang diberikan kepada Hotel Cianjur. Berikut merupakan saran-saran yang diberikan.

1. Pihak Hotel Cianjur sebaiknya mengimplementasikan usulan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan
2. Pihak Hotel Cianjur sebaiknya melakukan penelitian serupa untuk mengetahui perbaikan kualitas layanan yang dibutuhkan secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati. R., & Wahyuddin. M. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari *Department Store* di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 05, 54-61. Diunduh dari <https://publikasiilmiah.ums.ac.id>.
- Badan Pusat Statistik (2015). Tingkat Hunian Hotel Berbintang di Jawa Barat 2015. Diakses dari: https://jabar.bps.go.id/new/website/brs_ind/brsInd-20160701111519.pdf
- Badan Pusat Statistik (2016). Tingkat Hunian Hotel Berbintang di Jawa Barat 2016. Diakses dari: https://jabar.bps.go.id/new/website/brs_ind/brsInd-20170103140938.pdf
- Gremler, D.D. (2004). *Critical Incident Technique in Service Research*, Vol.7. *Journal of Service Research*, p.65-89.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*, 7th Edition. New Jersey. Pearson Education, Inc.
- Knutson, B., Stevens, P., Wullaert, C., Patton, M., dan Yokoyama, F. (1990). *Lodgserv: A Service Quality Index for the Lodging Industry*. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, p.277-284.
- Kotler. P., Bakowatun W.W., Armstrong G. (2004). *Principles of Marketing*. Jakarta: Intermedia
- Martilla, J. A. dan James, J. C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*, p. 77-79.
- Nugraha, R., Harsono. A., & Adiarto. H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* , 01, 221-231. Diunduh dari <http://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra>
- Santoso, I., Mulyarto. A.R., Maharani. S. (2011). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpau Telo dengan Metode *Importance Performance Analysis*. *Jurnal Teknologi Pertanian*, 12, 23-30. Diunduh dari <http://jtp.ub.ac.id/index.php/jtp/article/viewFile/330/418>
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business*, 4th Edition. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.

Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. 37 KM 94/HK
103/MPPT 1987. Definisi Hotel.

Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pariwisata No 12/U/II/88. Klasifikasi Hotel.

Tarmoezi, T., dan Manurung, Heldin. (2000). *Professional Hotel Front Liner*.
Jakarta: Visipro.

Ulasan Hotel Cianjur, Desember 2015 - Januari 2017. Diakses dari:
<https://www.traveloka.com/en/hotel/indonesia/ayola-hoci-cipanas-3000010003453>

Yola, M., & Budiarto. D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Otomasi Sistem Industri*, 12, 303-305. Diunduh dari <http://industri.ft.unand.ac.id/Pdf/josifiles>

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