

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil modus tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan penyewa:
 - a) Yang memiliki nilai 5 (sangat penting) yaitu:
 - Kebersihan bangunan.
 - Kenyamanan ruang tidur.
 - Kenyamanan kamar mandi.
 - Kecukupan tempat parkir.
 - Kelancaran Wi-Fi.
 - Kebersihan air untuk mandi.
 - Kelancaran fungsi pemanas air.
 - Kebersihan pakaian yang dicuci.
 - Kejelasan peraturan yang diberikan.
 - Keramahan karyawan kepada penyewa.
 - Keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari penyewa.
 - Kesopanan karyawan kepada penyewa.
 - Keamanan dalam lingkungan Pondok Rajawali.
 - Kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan penyewa.
 - Kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan penyewa.
 - Ketersediaan karyawan untuk membantu penyewa setiap saat.
 - b) Yang memiliki nilai 4 (penting) yaitu:
 - Kebersihan dapur.
 - Kenyamanan ruang santai.
 - Ketersediaan nasi putih.
 - Ketersediaan air minum di dalam dispenser.
 - c) Yang memiliki nilai 3 (cukup penting) yaitu
 - Ketersediaan gas untuk memasak di dapur.
2. Hasil penilaian karakteristik kebutuhan dan keinginan penyewa dibandingkan dengan hasil penilaian kinerja Pondok Rajawali menunjukkan terdapat kesenjangan yang bernilai positif (penyewa merasa terpenuhi kebutuhan dan

keinginan mereka) dan bernilai negatif (penyewa merasa tidak terpenuhi kebutuhan dan keinginan mereka).

a) Terdapat 18 kesenjangan per indikator yang bernilai negatif. Tujuh kesenjangan terbesar yang lebih dari sama dengan angka (-1,50) yaitu:

- Kenyamanan ruang tidur.
- Kelancaran fungsi pemanas air.
- Kelancaran Wi-Fi.
- Keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari penyewa.
- Kenyamanan ruang santai.
- Kecukupan tempat parkir.
- Kebersihan dapur.

b) Kesenjangan berdasarkan dimensi diurutkan dari nilai kesenjangan negatif yang terbesar ke terkecil yaitu:

- *Tangibles.*
- *Empathy.*
- *Responsiveness.*
- *Assurance.*
- *Reliability.*

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan penyewa dan menyebabkan penyewa merasa tidak puas.

3. Karakteristik teknik Pondok Rajawali yang diprioritaskan untuk perbaikan adalah karakteristik teknik yang memiliki nilai tingkat kepentingan relatif yang lebih besar dari angka 4,00% yaitu:

- Mengganti lampu jika padam atau rusak di setiap ruangan (6,43%).
- Bangunan disapu dan dipel setiap hari pada pagi hari (4,02%).
- Menyediakan tempat sampah di depan setiap kamar (4,02%).
- Sampah di tempat sampah dibuang setiap pagi hari (4,02%).
- Ukuran kamar tidur cukup leluasa (4,02%).
- Menyediakan kasur yang nyaman digunakan dan tidak sempit (4,02%).
- Sirkulasi udara yang baik di kamar tidur (4,02%).
- Menyediakan meja untuk tempat belajar atau bekerja di kamar tidur (4,02%).
- Menyediakan kursi lipat yang nyaman dan kuat untuk digunakan (4,02%).

- Ukuran kamar mandi cukup leluasa (4,02%).
- Menyediakan kloset duduk (4,02%).
- Tersedia pancuran air, keran air, dan *bidet shower* di dalam kamar mandi (4,02%).
- Menyediakan tempat parkir yang cukup luas bagi motor dan mobil (4,02%).
- Tersedia layanan internet tanpa kabel yang cepat dan stabil (4,02%).
- Menguras tangki air secara rutin (4,02%).
- Pemanas air panel surya mampu menyerap sinar matahari dengan baik (4,02%).
- Kapasitas pemanas air cukup bagi semua penyewa (4,02%).
- Pakaian hasil cucian bersih (4,02%).
- Tersedia petugas keamanan selama 24 jam (4,02%).

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi Pondok Rajawali untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Saran yang diberikan antara lain:

1. Untuk dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan dari penyewa Pondok Rajawali disarankan untuk membagikan *guest comment* dalam satu lembar kertas dan dikumpulkan dalam kotak saran yang disediakan oleh Pondok Rajawali.
2. Pondok Rajawali diharapkan untuk lebih memperhatikan kinerja yang diberikan dan diperbaiki jika masih memiliki kesenjangan karena belum dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan penyewa.
 - a) Pondok Rajawali perlu lebih memperhatikan indikator berikut, yaitu kenyamanan ruang tidur, kelancaran fungsi pemanas air, kelancaran Wi-Fi, keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari penyewa, kenyamanan ruang santai, kecukupan tempat parkir, dan kebersihan dapur
 - b) Berdasarkan dimensi sesuai urutan, Pondok Rajawali perlu lebih memperhatikan dimensi *tangibles* karena memiliki nilai kesenjangan negatif terbesar dengan nilai (-1,65).
3. Pondok Rajawali disarankan untuk memprioritaskan perbaikan pada karakteristik teknik yang memiliki tingkat kepentingan relatif yang lebih besar dari angka 4,00% yaitu:
 - a) Mengganti lampu jika padam atau rusak di setiap ruangan (6,43%).

- Jika lampu padam atau rusak di Pondok Rajawali, maka pihak Pondok Rajawali langsung menggantikan lampu yang rusak atau padam dengan yang baru dibeli dari toko terdekat.
 - Sebaiknya Pondok Rajawali memiliki cadangan lampu setidaknya 5 buah sehingga ketika ada lampu yang padam atau rusak dapat segera diganti oleh pihak Pondok Rajawali. Kemudian setelah diganti dengan yang baru, lampu yang rusak atau padam itu disimpan oleh pihak Pondok Rajawali ditempat yang dipisahkan dengan yang masih dapat nyala
- b) Bangunan disapu dan dipel setiap hari pada pagi hari (4,02%).
- Lantai bangunan Pondok Rajawali disapu dan dipel oleh petugas kebersihan pada jam 6 pagi. Yang dilakukan oleh Pondok Rajawali kurang tepat karena pada waktu tersebut, banyak penyewa sedang bersiap-siap untuk melakukan aktivitas mereka masing-masing baik pergi bersekolah maupun bekerja di suatu tempat.
 - Sebaiknya lantai bangunan Pondok Rajawali disapu dan dipel pada jam 8 pagi karena pada waktu tersebut kebanyakan penyewa sedang tidak berada di tempat sehingga lantai dapat dengan mudah disapu dan dipel oleh petugas kebersihan dan tidak langsung kotor.
- c) Menyediakan tempat sampah di depan setiap kamar (4,02%).
- Pondok Rajawali menyediakan satu tempat sampah di depan setiap kamar. Tempat sampah tersebut diberikan plastik daur ulang sehingga sampah dapat dibuang disana.
 - Sebaiknya Pondok Rajawali menyediakan dua tempat sampah di depan setiap kamar yang membedakan antara sampah organik dan juga sampah non-organik.
- d) Sampah di tempat sampah dibuang setiap pagi hari (4,02%).
- Petugas kebersihan Pondok Rajawali membuang sampah yang terdapat di tempat sampah setiap hari hanya di pagi hari. Hal ini dapat membuat sampah bertumpuk di tempat sampah dalam satu hari ketika sampah yang dibuang berjumlah banyak.
 - Sebaiknya petugas kebersihan Pondok Rajawali membuang sampah yang terdapat di tempat sampah dua kali dalam satu hari pada pagi hari dan juga pada sore hari sehingga tidak banyak sampah yang bertumpuk di tempat sampah.
- e) Ukuran kamar tidur cukup leluasa (4,02%).

- Ukuran kamar tidur di Pondok Rajawali sekitar 3 x 4 meter. Namun tidak semua kamar tidur berukuran 3 x 4 meter karena disesuaikan dengan *layout* bangunan. Hal ini menyebabkan penempatan kasur, lemari, meja, dan kursi dalam satu kamar tidur dengan yang lain berbeda dan membuat kamar tidur terlihat sempit.
 - Mengubah ukuran kamar tidur cukup sulit dilakukan karena akan mengubah bangunan Pondok Rajawali. Jika ingin membangun kembali suatu rumah pemondokan, Pondok Rajawali harus dapat memastikan bahwa ukuran satu kamar dengan yang lain sama sehingga penempatan perabotan kamar tidur di setiap kamar sama dan tidak membuat sempit penyewa.
- f) Menyediakan kasur yang nyaman digunakan dan tidak sempit (4,02%).
- Pondok Rajawali memiliki ukuran kasur sekitar 2 x 1 meter. Ukuran tersebut dapat dibilang tidak cukup luas untuk beberapa penyewa yang ukurannya cukup besar sehingga membuat penyewa tersebut tidak nyaman.
 - Pondok Rajawali dapat mengganti kasur yang lama dengan kasur baru berukuran 2 x 1,2 meter agar penyewa merasa nyaman dengan ukuran kasur yang tidak sempit
- g) Sirkulasi udara yang baik di kamar tidur (4,02%).
- Setiap kamar tidur di Pondok Rajawali terdapat 2 pasang jendela yang menghadap keluar kamar tidur. Namun udara di dalam kamar tidur terasa panas sehingga sering membuat penyewa gerah berada di dalam kamar.
 - Pondok Rajawali dapat menambah jendela yang ada dan juga menambah lubang udara sehingga sirkulasi udara dapat keluar masuk dengan lebih baik dan membuat udara di dalam kamar tidur tidak terlalu panas.
- h) Menyediakan meja untuk tempat belajar atau bekerja di kamar tidur (4,02%).
- Pondok Rajawali menyediakan meja yang kuat untuk belajar atau bekerja dengan ukuran 1 x 0,5 meter.
 - Pondok Rajawali bisa mengganti meja dengan ukuran yang lebih luas agar penyewa dapat menyimpan lebih banyak barang di meja tersebut dan lebih kuat untuk dapat menopang beban yang lebih berat sehingga tidak mudah rusak.
- i) Menyediakan kursi lipat yang nyaman dan kuat untuk digunakan (4,02%).

- Pondok Rajawali menyediakan kursi lipat ergonomis dalam setiap kamar tidur penyewa.
 - Pondok Rajawali dapat menyediakan 2 kursi lipat ergonomis dalam setiap kamar sehingga ketika salah satu rusak, penyewa tidak sulit mencari pengganti kursi lipat tersebut.
- j) Ukuran kamar mandi cukup luas (4,02%).
- Ukuran kamar mandi yang dimiliki kamar Pondok Rajawali berluas 2 x 1,5 meter. Ukuran tersebut dapat mencukupi kegunaan kamar mandi yaitu untuk mandi dan juga buang air.
 - Mengubah ukuran kamar mandi cukup sulit dilakukan karena akan mengubah bangunan Pondok Rajawali. Jika ingin membangun kembali suatu rumah pemondokan, Pondok Rajawali perlu memikirkan lebih baik ukuran kamar mandi yang cukup luas agar dapat digunakan dengan nyaman.
- k) Menyediakan kloset duduk (4,02%).
- Kloset yang terdapat di kamar mandi Pondok Rajawali merupakan kloset duduk.
 - Pondok Rajawali dapat menyediakan kloset duduk yang nyaman untuk digunakan dan tidak mudah rusak.
- l) Tersedia pancuran air, keran air, dan *bidet shower* di dalam kamar mandi (4,02%).
- Pondok Rajawali menyediakan pancuran air, keran air dan *bidet shower* di setiap kamar mandi di dalam kamar penyewa. Alat-alat tersebut mengeluarkan air dengan tidak kencang.
 - Pondok Rajawali perlu menyediakan satu pancuran air, satu keran air, dan satu *bidet shower* yang kencang untuk digunakan dengan baik oleh penyewa.
- m) Menyediakan tempat parkir yang cukup luas bagi motor dan mobil (4,02%).
- Tempat parkir di Pondok Rajawali dapat digunakan untuk 4 mobil dan 15 motor atau 25 motor saja. Jika ada lebih dari 4 penyewa yang membawa mobil maka motor dan mobil tidak dapat semua parkir di tempat parkir yang tersedia.
 - Untuk melakukan perbaikan tempat parkir cukup sulit karena akan mengubah lahan bangunan Pondok Rajawali. Jika ingin membangun kembali suatu rumah pemondokan, Pondok Rajawali perlu memperhatikan

banyaknya penyewa yang dapat dimiliki satu bangunan sehingga dapat menampung sebanyak-banyaknya kendaraan yang dimiliki oleh para penyewa.

- n) Tersedia layanan internet tanpa kabel yang cepat dan stabil (4,02%).
- Pondok Rajawali menyediakan layanan internet tanpa kabel dengan kecepatan 15 Mbps dengan menggunakan 2 *router*. Penyewa merasa layanan internet yang diberikan kurang baik karena terkadang setiap penyewa menggunakan Wi-Fi untuk kepentingan masing-masing di saat yang sama menyebabkan internet menjadi lambat dan tidak stabil.
 - Pondok Rajawali dapat menambah kecepatan internet menjadi 20 Mbps untuk dapat digunakan oleh setiap penyewa secara cepat dan stabil.
- o) Menguras tangki air secara rutin (4,02%).
- Tangki air yang dimiliki Pondok Rajawali hanya dikuras oleh petugas kebersihan jika merasa perlu dilakukan. Hal ini menyebabkan terkadang air yang keluar di kamar mandi tidak bersih.
 - Tangki air harus dikuras minimal satu bulan sekali dalam pemakaiannya. Sehingga air yang keluar selalu bersih untuk dapat digunakan oleh penyewa,
- p) Pemanas air panel surya mampu menyerap sinar matahari dengan baik (4,02%).
- Pemanas air panel surya yang dimiliki oleh Pondok Rajawali mampu menyerap sinar matahari dengan baik.
 - Pemanas air panel surya harus selalu diperhatikan oleh pihak Pondok Rajawali jika ingin memastikan fungsinya berjalan dengan baik sehingga selalu dapat digunakan oleh semua penyewa. Karena jika tidak berfungsi dengan baik, air panas tidak dapat digunakan dan penyewa akan merasa tidak puas.
- q) Kapasitas pemanas air cukup bagi semua penyewa (4,02%).
- Air panas di Pondok Rajawali terkadang tidak cukup bagi semua penyewa.
 - Pondok Rajawali sebaiknya memiliki 4 buah panel surya dengan kapasitas masing-masing sebesar 150 liter agar dapat menampung air panas yang cukup bagi semua penyewa.
- r) Pakaian hasil cucian bersih (4,02%).
- Pakaian dicuci oleh petugas kebersihan Pondok Rajawali setiap hari sekitar jam 8 pagi menggunakan mesin cuci kemudian dikeringkan terlebih dahulu

dan akhirnya dijemur di tempat penjemuran pakaian. Setelah kering pakaian disetrika dan diberikan pewangi pakaian agar wangi. Pakaian dicuci dengan menggunakan deterjen sehingga hasil cucian pakaian bersih.

- Pondok Rajawali dapat menggunakan deterjen yang lebih bagus agar hasil cucian pakaian lebih bersih dan juga menggunakan pewangi pakaian yang lebih wangi sehingga pakaian menjadi tidak bau.
- s) Tersedia petugas keamanan selama 24 jam (4,02%).
- Petugas keamanan Pondok Rajawali selalu siap berjaga di dalam lingkungan Pondok Rajawali sehingga kondisi Pondok Rajawali aman tidak banyak orang luar yang masuk.
 - Pondok Rajawali dapat mempekerjakan satu petugas keamanan tambahan sehingga dapat dibagi tugas nya menjadi 2 *shift* jaga yaitu satu *shift* pagi dari jam 6 pagi hingga jam 6 malam dan 1 *shift* jaga malam dari jam 6 malam hingga jam 6 pagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2013). *Management: Leading & Collaborating in a Competitive World*. (11th, Ed.) New York: McGraw-Hill.
- Boone, L. E., & Kurtz, D. L. (2011). *Principle of Contemporary Marketing* (14th ed.). Nashville: Southwestern Publishing Group.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Dale, B. G. (1994). *Managing Quality* (2nd ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2005). *The Management and Control of Quality* (6th ed.). Mason: Thomson South-Western.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2006). *Quality Management* (5th ed.). London: Pearson International Edition.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). New Jersey: Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing* (14th ed.). London: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). London: Pearson.
- Plunkett, W. R., Allen, G., & Attner, R. F. (2013). *Management : Meeting and Exceeding Customer Expectations* (10th ed.). Mason: Cengage Learning.
- Russell, R. S., & Taylor, B. W. (2009). *Operations Management: Along the Supply Chain* (6th ed.). New York: Wiley.
- Schroeder, R., Goldstein, S., & Rungtusanatham, M. J. (2011). *Operation Management, Contemporary Concept and Cases*. New York: McGraw Hill International Edition.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business* (6th ed.). London: Wiley.
- Stevenson, W. J., & Chuong, S. C. (2010). *Operations Management: An Asian Perspective* (9th ed.). New York: McGraw Hill Education.
- Tague, N. R. (2005). *The Quality Toolbox, Second Edition* (2nd ed.). Milwaukee: ASQ Quality Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (6th ed.). New York: The Free Press.