

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang terdapat pada Bab I dapat disimpulkan bahwa:

1. Hal-hal yang perlu diperbaiki dari Hotel “C” berdasarkan pendapat pelanggan, yaitu:
  - a. Hotel “C” sebaiknya lebih berfokus pada perbaikan kualitas atribut-atribut berikut karena dianggap sangat penting oleh responden akan tetapi kinerja yang diberikan oleh Hotel “C” masih rendah. Berikut merupakan atribut-atribut yang sangat penting untuk dilakukan perbaikan kualitas:
    - Pada area restoran, ketersediaan makanan dan minuman. Atribut ini memang terdapat pada keluhan yang diutarakan oleh konsumen. Keluhan tersebut berisi mengenai makanan dan minuman pada saat sarapan sebagian besar sudah habis. Konsumen juga memberikan keluhan bahwa makanan tidak di-*refill* meskipun waktu masih menunjukkan dibawah pukul 10:00 atau masih merupakan waktu untuk sarapan.
    - Pada area fasilitas kebugaran, perawatan fisik *gym* dan kolam renang. Atribut ini memang terdapat pada keluhan yang diutarakan konsumen, dimana area dinding bangunan yang bocor.
    - Pada area restoran, rasa dari makanan dan minuman yang tidak sesuai dengan harapan dari konsumen. Atribut ini memang terdapat pada keluhan yang diutarakan oleh konsumen, dimana konsumen menyatakan bahwa rasa makanan dan minuman yang disediakan tidak enak dan tidak sesuai dengan hotel bintang 2.
  - b. Hotel “C” perlu mengalokasikan sumber daya yang terdapat pada atribut-atribut berikut kepada atribut lain yang dianggap sangat penting dan kinerjanya masih rendah, karena kinerja yang diberikan oleh Hotel “C” pada atribut berikut sudah sangat baik, akan tetapi konsumen menganggap bahwa atribut berikut tidak penting. Berikut merupakan atribut-atribut yang memerlukan pengalokasian

sumber daya pada atribut lain dengan tingkat kepentingan yang lebih tinggi dan tingkat kinerja yang masih rendah:

- Pada area kamar tidur, untuk atribut kebersihan.
  - Pada area *lobby*, untuk atribut kecepatan pelayanan.
  - Pada area *lobby*, untuk atribut kebersihan.
  - Pada area *lobby*, untuk atribut perawatan fisik
  - Pada area *lobby*, untuk atribut ketepatan waktu
  - Pada area fasilitas kebugaran, untuk atribut kebersihan.
2. Alternatif atribut perbaikan kualitas layanan yang dapat dijadikan prioritas oleh Hotel “C” berdasarkan pendapat responden penelitian adalah ketersediaan makanan serta minuman pada area restoran. Hal ini disebabkan karena tingkat kepentingan atribut ini merupakan yang paling penting akan tetapi tingkat kinerjanya yang paling rendah dibandingkan dengan atribut lain, hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.9. Sehingga Hotel “C” perlu berfokus pada perbaikan kualitas layanan mengenai ketersediaan makanan dan minuman pada area restoran.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, dapat diberikan beberapa saran bagi Hotel “C” agar dapat meningkatkan kualitas Hotel “C” sesuai dengan pendapat responden penelitian. Berikut merupakan saran bagi peningkatan kualitas Hotel “C”:

1. Sebaiknya Hotel “C” melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I seperti pada Gambar 4.2., yaitu:
  - a. Pada area restoran, untuk menjaga ketersediaan makanan serta minuman, sebaiknya Hotel “C” melakukan pendataan jumlah tamu yang menginap pada hari tersebut. Dengan mengetahui jumlah konsumen yang menginap dalam satu hari, dapat dilakukan perkiraan jumlah makanan serta minuman yang harus disediakan untuk sarapan agar tidak ada konsumen yang kehabisan makanan dan minuman pada saat sarapan. Selain itu juga sebaiknya Hotel “C” menambah jumlah makanan dan minuman yang disediakan lebih dari yang dibutuhkan agar tidak ada konsumen yang tidak mendapatkan makanan serta minuman saat sarapan. Kemudian perlu dilakukan pengecekan setiap 10 menit sekali, untuk memastikan tidak ada makanan maupun minuman yang habis.

- b. Pada area fasilitas kebugaran, untuk memastikan perawatan fisik *gym* dan kolam renang, sebaiknya Hotel “C” melakukan kegiatan inspeksi setiap bulan, sehingga dapat diketahui bagian mana saja yang perlu dilakukan perbaikan. Selain itu juga sebaiknya Hotel “C” melakukan *maintenance* terhadap peralatan pada fasilitas kebugaran sehingga peralatan yang disediakan tidak sering mengalami kerusakan dengan cara rutin memeriksa kondisi alat setiap hari dan apabila peralatan yang disediakan pada area fasilitas kebugaran dirasa sudah tidak berfungsi dengan baik, segera dilakukan perbaikan terhadap alat tersebut.
    - c. Pada area restoran, untuk menciptakan rasa dari makanan dan minuman yang sesuai dengan harapan konsumen, sebaiknya Hotel “C” merekrut juru masak yang sudah ahli dan berpengalaman. Selain itu juga Hotel “C” sebaiknya melakukan wawancara secara acak kepada minimal lima orang pelanggan yang sedang sarapan di Hotel “C” setiap satu bulan sekali serta menyediakan form penilaian, kritik, dan saran yang diletakkan pada masing-masing meja agar dapat diisi oleh pelanggan sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan dan harapan pelanggan mengenai rasa makanan dan minuman yang disediakan oleh Hotel “C”. Setelah diketahui masukan atau keluhan dari pelanggan, Hotel “C” dapat melakukan diskusi untuk mencari solusi atas keluhan yang diutarakan oleh konsumen, sehingga dapat meningkatkan kualitas rasa dari makanan dan minuman yang disediakan.
2. Sebaiknya Hotel “C” berfokus pada ketersediaan makanan dan minuman yang berada pada area restoran, karena pada atribut ini merupakan atribut dengan tingkat kepentingan yang paling tinggi akan tetapi kinerjanya masih di bawah rata-rata. Maka untuk meningkatkan kinerja dari Hotel “C” pada atribut ini dapat dilakukan pendataan jumlah tamu yang menginap pada hari tersebut, sehingga jika diketahui jumlahnya dapat dilakukan perkiraan jumlah makanan dan minuman yang perlu disediakan. Dengan melakukan hal tersebut diharapkan tidak ada konsumen yang kehabisan makanan dan minuman pada saat sarapan. Selain itu juga Hotel “C” dapat mengalokasikan beberapa orang pegawai yang ada pada area *lobby* untuk bekerja di area restoran. Hal tersebut dilakukan karena sebagian atribut pada area *lobby* sudah memiliki kinerja yang baik, tetapi atribut tersebut dianggap tidak penting menurut responden penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chu, R. K., & Choi, T. (2000). An Importance-Performance Analysis of Hotel Selection Factors in the Hong Kong Hotel Industry: A Comparison of Business and Leisure Travellers. *Tourism Management*.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management* (12th ed.). United State: Pearson.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. (2011). *Service Marketing* (4th ed.). Canada: Nelson Education, Ltd.
- Hotel "C"*. (2017, Desember 07). Retrieved Februari 09, 2018, from Agoda: <https://www.agoda.com/city-hotel-tasikmalaya/hotel/tasikmalaya-id.html?checkin=2018-01-19&los=1&adults=1&rooms=1&cid=1744584&tag=724828ce-5f14-6083-7871-acbbd6771c34&searchrequestid=edd094f9-56a6-4bf7-b328-7c210a4dc3bf>
- Hotel "C"*. (2017, Juli 10). Retrieved Februari 09, 2018, from PegiPegi: [https://www.pegipegi.com/hotel/tasikmalaya/city\\_hotel\\_tasikmalaya\\_936764/?stayYear=2018&stayMonth=01&stayDay=10&stayCount=1&roomCrack=100000&hotelNameKey=City%20Hotel%20Tasikmalaya,%20Tasikmalaya,Tasikmalaya&autocomplete=city%20hotel%20tasikmalaya#ulasanP](https://www.pegipegi.com/hotel/tasikmalaya/city_hotel_tasikmalaya_936764/?stayYear=2018&stayMonth=01&stayDay=10&stayCount=1&roomCrack=100000&hotelNameKey=City%20Hotel%20Tasikmalaya,%20Tasikmalaya,Tasikmalaya&autocomplete=city%20hotel%20tasikmalaya#ulasanP)
- Hotel "C"*. (2018, Februari 04). Retrieved Februari 09, 2018, from Booking.com: [https://www.booking.com/hotel/id/city-tasikmalaya.en-gb.html?aid=339463;label=msn-VeoiFvwd49Xh\\_eFJ67XfTQ-15754327702%3Atikwd-138124399432%3Aloc-91%3Aneo%3Aamp%3Adec%3Aqscity%20hotel%20tasikmalaya%20pegi%20pegi;sid=4c78f557792c72868a4e86ba608358fd;dest\\_id=](https://www.booking.com/hotel/id/city-tasikmalaya.en-gb.html?aid=339463;label=msn-VeoiFvwd49Xh_eFJ67XfTQ-15754327702%3Atikwd-138124399432%3Aloc-91%3Aneo%3Aamp%3Adec%3Aqscity%20hotel%20tasikmalaya%20pegi%20pegi;sid=4c78f557792c72868a4e86ba608358fd;dest_id=)
- Hotel "C"*. (2018, Februari 07). Retrieved Februari 09, 2018, from Traveloka: [https://www.traveloka.com/en/hotel/indonesia/city-hotel-tasikmalaya-3000010000963?id=17853232193979279501&cp=17853232193979279501\\_HBL104338-COM-D-s\\_17853232193979279501\\_3000010000963&gmt=b&kw=17853232193979279501\\_+city%20+hotel%20+tasikmalaya&gn=g&gd=c&gd](https://www.traveloka.com/en/hotel/indonesia/city-hotel-tasikmalaya-3000010000963?id=17853232193979279501&cp=17853232193979279501_HBL104338-COM-D-s_17853232193979279501_3000010000963&gmt=b&kw=17853232193979279501_+city%20+hotel%20+tasikmalaya&gn=g&gd=c&gd)

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (16th ed.). London: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). London: Pearson Education Limited.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawati, A. T., & Munir, M. (2017). Analytic Hierarchy Process (AHP) untuk Penentuan Ranking Penggunaan Lahan. *Journal of Research and Technology*.
- Melilo, P., & Pecchia, L. (2016, Agustus). What is The Appropriate Sample Size to Run Analytic Hierarchy Process In A Survey-Based Research. *International Symposium on the Analytic Hierarchy Process*.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014, Januari). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *Jurnal Teknik Industri*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Saaty, T. L. (2008). Decision Making with The Analytic Hierarchy Process. *Int. J. Services Sciences*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Silalahi, U. (2006). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Unpar Press.
- Teknomo, K. (2006). *Analytic Hierarchy Process (AHP) Tutorial*. Revoledu.com.
- Tingkat Hunian Kamar Hotel*. (2016). Retrieved from Badan Pusat Statistik: [https://bps.go.id/website/pdf\\_publikasi/Tingkat-Penghunian-Kamar-Hotel-2016\\_rev.pdf](https://bps.go.id/website/pdf_publikasi/Tingkat-Penghunian-Kamar-Hotel-2016_rev.pdf)