

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab lima ini akan menjelaskan kesimpulan yang didapatkan menjawab identifikasi masalah yang telah ditentukan sebelumnya pada bab satu. Bab ini juga berisikan saran kepada Hotel De Batara terkait peningkatan kualitas layanan yang diberikan dan saran kepada penelitian selanjutnya.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dibuat pada penelitian ini. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada penerapan penggabungan atribut berdasarkan HOLSERV, LODGSERV dan *Lodging Quality Index*, ditemukan bahwa kualitas layanan Hotel De Batara saat ini belum ideal. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan nilai HOLSERV yang didapatkan. Sebanyak 21 dari 37 atribut mempunyai nilai dibawah 3 dengan rata-rata total keseluruhan nilai atribut 2,89. Dapat dikatakan kualitas layanan yang diberikan oleh Hotel De Batara belum baik.
2. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan di Hotel De Batara menggunakan metode IPA adalah 11 atribut yang berada pada kuadran I. Atribut tersebut diantaranya adalah perlengkapan hotel dapat berfungsi dengan baik, menyediakan makanan dan minuman yang berkualitas, fasilitas publik dan ruang kamar yang menarik, peralatan, fasilitas, dan ruang hotel yang bersih, pelayanan dilakukan pada waktu yang tepat, penempatan fasilitas publik yang tepat dan nyaman, karyawan memperlakukan konsumen sehingga merasa spesial, karyawan hotel yang sensitif mengetahui kebutuhan konsumen, hotel memberikan pelayanan tambahan, memiliki restoran yang mencakup menu sehat, konsumen dengan jelas mengetahui rincian tagihan yang dibayarkan.
3. Terdapat 18 usulan yang diberikan kepada Hotel De Batara untuk peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Namun ada 1 usulan yang tidak setuju saat diberikan karena pertimbangan sudah ada kontrak kerja

dengan *supplier* dan penambahan biaya operasional. Lalu terdapat 4 usulan yang menjadi bahan pertimbangan Hotel De Batara untuk disetujui. Usulan yang diberikan terhadap atribut pada kuadran I diantaranya adalah:

- a. Pengawasan atau inspeksi rutin dipercepat menjadi satu minggu sekali
- b. Lebih cepat dalam menghubungi konsumen untuk melakukan *check out*
- c. *Training* secara bertahap kepada *chef*
- d. Peningkatan pengawasan penyimpanan bahan makanan maupun minuman yang digunakan
- e. Pemilihan kembali *supplier* bahan makanan
- f. Perawatan atau peremajaan *furniture* hotel secara rutin
- g. Pembuatan SOP pembersihan kamar agar karyawan lebih jelas dalam membersihkan kamar
- h. Karyawan melakukan *sweeping* di fasilitas Hotel De Batara
- i. Penambahan tempat sampah di beberapa sudut Hotel De Batara
- j. Penambahan jumlah *server* terutama bagian *omlette*
- k. Penggunaan *trolley* saat mengantar kasur tambahan
- l. Pemisahan *lobby* Hotel De Batara dengan ruang tunggu travel
- m. Penyewaan lahan parkir tambahan di sekitar Hotel De Batara
- n. Penempatan *doorman* di pintu masuk Hotel De Batara
- o. *Training* secara bertahap kepada karyawan agar karyawan lebih sensitif terhadap kebutuhan konsumen
- p. Menambah *guest compliment* seperti kasur tambahan dan makanan ringan
- q. Menambahkan variasi menu makanan daging merah seperti daging sapi, kambing ataupun olahan lainnya.
- r. Membuat daftar informasi harga perlengkapan didalam kamar

V.2 Saran

Berikut adalah saran yang diberikan kepada Hotel De Batara:

1. Sebaiknya Hotel De Batara melakukan *benchmark* dengan kompetitor. Tidak hanya dengan memainkan harga untuk menarik minat konsumen,

namun juga kualitas layanan yang terbaik untuk diberikan kepada konsumen. Hotel De Batara dapat menggunakan penelitian ini sebagai acuan atribut mana yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Lakukan *briefing* kepada karyawan yang bekerja setiap akhir *shift*. Dengan *briefing* rutin, maka karyawan akan mengevaluasi kinerja pada masing-masing pekerjaan yang dilakukan sehingga memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya.

Berikut adalah saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan harus disesuaikan dengan kondisi aktual hotel yang ingin diukur.
2. Perhatikan penggabungan atribut jika dirasa perlu, karena penggabungan tersebut dapat membuat atribut-atribut yang digabungkan memiliki kesamaan makna pengukuran.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2016). *Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya Jawa Barat 2016*. Diunduh dari http://jabar.bps.go.id/new/website/pdf_publicasi/Statistik-Hotel-dan-Akomodasi-Lainnya-Jawa-Barat-2016.pdf, 19 Februari 2017.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. (2015). *Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung Tahun 2010 – 2015*. Diunduh dari <http://data.bandung.go.id/dataset/data-kunjungan-wisatawan-ke-kota-bandung-tahun-2010-2015>, 19 Februari 2017.
- Getty, J., Getty, R. (2003). *Lodging Quality Index (LQI): Assessing Customers' Perceptions of Quality Delivery*. Pp 94-104.
- Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang. Diakses dari : <https://jenishotel.info/klasifikasi-hotel-berdasarkan-bintang>, 8 Juli 2018.
- Knutson, B., Stevens, P., Wullaert, C., Patton, M., & Fumito, Y. (1990). *LODGSERV: A Service Quality Index for the Lodging Industry*. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 277-284.
- Kotler, K., Keller, L. (2012). *Marketing Management 14th edition*. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Martilla, J.A. dan James, J.C. (1977). *Importance Performance Analysis*, *Journal of Marketing*. Pp. 77-79.
- Review Hotel De Batara. Diakses dari: https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g297704-d4834637-Reviews-De_Batara_Hotel-Bandung_West_Java_Java.html#REVIEWS, 2 April 2018.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business*, John Wiley&Sons, Inc., United States of America.
- Tribun Jabar. (2017). *Okupansi Hotel di Kota Bandung Menurun, Ini Alasannya Menurut Ketua PHRI Jabar*. Diunduh dari <http://jabar.tribunnews.com/2017/10/16/okupansi-hotel-di-kota-bandung-menurun-ini-alasannya-menurut-ketua-phri-jabar>

- Mei, A., Dean, A., White, C. (1999). *Analysing Service Quality in the Hospitality Industry. Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 9. Pp 136-143.
- Wong, M., Hideki, N., George, P. (2011). *The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.