

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan. Kesimpulan dan saran dari hasil penelitian tersebut berguna untuk Hotel Sriwijaya dan untuk penelitian kedepannya. Penjelasan mengenai kesimpulan dan saran akan dibahas pada subbab berikut ini.

V.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian terhadap Hotel Sriwijaya tentang kualitas pelayanan didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di Hotel Sriwijaya saat ini masih belum baik. Kualitas pelayanan dikatakan belum baik karena dari nilai SERVQUAL score Hotel Sriwijaya memiliki nilai rata - rata performansi sebesar -1,12 dan memiliki tingkat kepentingan rata- rata sebesar 4,59. Dapat dilihat rata – rata nilai performansi menunjukkan nilai negatif dan nilai rata - rata tingkat kepentingan cukup tinggi sehingga kualitas pelayanan di Hotel Sriwijaya belum sesuai dengan harapan konsumen dan perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan di Hotel Sriwijaya.
2. Usulan perbaikan kualitas pelayanan dari 6 atribut didapatkan 21 usulan perbaikan untuk Hotel Sriwijaya yaitu :
 - a. melakukan pengecekan berkala terhadap *water heater*
 - b. form pengecekan berkala untuk *water heater*
 - c. mengganti lampu kamar dengan watt yang lebih besar
 - d. menambah jumlah lampu di kamar dengan watt yang sama sehingga kamar menjadi lebih terang.
 - e. menambahkan fasilitas wifi di hotel
 - f. pengecekan fasilitas yang ada di kamar secara berkala
 - g. form untuk melakukan pengecekan fasilitas hotel secara berkala setiap hari saat cleaning room dan saat waktu check out sebelum pelanggan lain masuk untuk check in hotel

- h. pengecekan rutin seminggu sekali untuk dibersihkan oleh karyawan hotel.
- i. pembuatan form pengecekan AC
- j. mengganti beberapa furnitur yang sudah terlihat lama dan tidak modern dengan furnitur yang baru
- k. training rutin setiap 1 – 3 bulan sekali secara berkala kepada karyawan tentang bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen
- l. pemanggilan design interior untuk menata ulang posisi pelatakan furnitur didalam kamar
- m. dekorasi ulang hotel untuk bagian – bagian penting seperti lobby, restoran, tampak depan hotel
- n. membuat kebijakan untuk membuat hotel memiliki ciri khas yang menjadi daya tarik hotel tersebut dan mengganti dekorasi yang sesuai dengan konsep hotel
- o. membuat kebijakan untuk mendekorasi hotel sesuai dengan hari raya
- p. membuat kebijakan untuk membersihkan rumput liar di lapangan setiap satu bulan sekali
- q. melakukan cat ulang bagian depan hotel
- r. membuat kebijakan hotel untuk melakukan renovasi dan mencat ulang bagian lobby dan bagian area publik yang kotor secara berkala dalam jangka waktu tertentu
- s. mengecat ulang furnitur serta tembok bagian area publik hotel
- t. mengecat ulang furnitur serta tembok bagian kamar hotel
- u. memberikan briefing kepada setiap karyawan untuk memberikan sambutan kepada tamu yang berada di hotel serta cara komunikasi yang baik kepada pelanggan agar setiap karyawan mampu mengerti apa yang pelanggan butuhkan

V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan bagi pihak Hotel Sriwijaya adalah pihak Hotel Sriwijaya sebaiknya melakukan implementasi pada usulan perbaikan yang dibelikan pada penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. 1996. Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Bonnie Knutson, Pete Stevens, Colleen Wullaert, Mark Patton , dan Fumito Yokoyama (1990). *Lodgserv: A Service Quality Index for the Lodging Industry. Journal of Hospitality and Tourism Research.*
- Fandy, Tjiptono (2011), Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Hair, Joseph F.(Jr.), Bush Robert F, Black, William C., Babin, Barry J., Anderson, Rolph E (2006), *Multivariate Data Analysis. 6th Edition.* Pearson Education.
- Komar, Richard, 2005, Hotel Management, : PT Grasindo.
- Kotler & Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta : Erlangga
- Martilla, John A. dan James, John C. (1977). *Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing*
- Pikiran Rakyat (2017). Ketua PHRI: Hotel di Bandung Sudah Terlalu Banyak, Picu Persaingan Tidak Sehat. Diakses dari: <http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-roya/2017/06/30/ketua-phri-hotel-di-bandung-sudah-terlalu-banyak-picu-persaingan-tidak-sehat>
- Sekaran, Uma (2000). *Research Methods For Business : A Skill Building Approach;third edition.*
- Sugiyono (2013). Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Services:Balancing Customer Perceptions and Expectations.* New York: Free Press