

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Kesimpulan yang didapat menjawab rumusan permasalahan serta tujuan dari penelitian ini. Sementara saran yang membangun akan diberikan bagi pihak manajemen hotel.

V.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian ini berupa:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa *hospitality* di Hotel X saat ini dirasa cukup baik dengan nilai *current satisfaction* (ACS) sebesar 1,7445 dari skala 3 (sangat baik).
2. Atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel X adalah terkait peralatan dan fasilitas hotel yang dapat berfungsi dengan baik (A1), pihak hotel yang sigap dalam menanggulangi kesalahan pelayanan (A3), penyampaian informasi mengenai fasilitas dan lingkungan hotel yang jelas (A8), tersedianya fasilitas hotel (misal: sarana ibadah, ATM, *smoking area*, jumlah stop kontak listrik yang memadai, dsb.) untuk memenuhi kebutuhan konsumen (A23), serta kamar dan lingkungan hotel yang bersih (A26).
3. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas jasa Hotel X secara keseluruhan berjumlah 30 buah. Adapun usulan-usulan tersebut berupa:
 - a. Menerapkan standar maksimum usia pakai peralatan dan fasilitas.
 - b. Melakukan penggantian peralatan secara bertahap.
 - c. Melakukan *maintenance* peralatan secara rutin.
 - d. Membuat instruksi kerja pengecekan kamar yang akan digunakan *customer*.
 - e. Melakukan penambahan tenaga *engineering casual* saat *high season*.
 - f. Mengurangi standar waktu respon maksimum menjadi 10 menit.
 - g. Menunjuk seorang karyawan di *front office* sebagai PIC dalam mengelola keluhan konsumen.

- h. Melakukan perekrutan tenaga ahli yang baru untuk *engineering*.
- i. Melakukan *training* terkait perbaikan-perbaikan terhadap kerusakan yang sering terjadi di lingkungan hotel.
- j. Membuat grup pembicaraan di aplikasi Whatsapp untuk penanganan keluhan.
- k. Melakukan pembelian dengan mempertimbangkan stok cadangan dan data historis kerusakan.
- l. Menyediakan *welcoming letter* yang dilaminasi di setiap kamar.
- m. Menyediakan penunjuk arah di dekat lift pengunjung.
- n. Mengganti ukuran dan desain *sign* ke arah *lobby* dari area parkir.
- o. Mengubah posisi peletakan *sign* di area parkir yang telah dibuat.
- p. Mengganti bohlam di area parkir dengan yang memiliki pencahayaan putih.
- q. Mengatur penyalaan lampu di area parkir secara selang-seling (tidak dimatikan seluruhnya).
- r. Melakukan penggantian lampu yang rusak di area parkir.
- s. Menempelkan *visual display* bertuliskan “wadah *laundry*” di tutup dan pinggiran keranjang.
- t. Memanfaatkan area *meeting* sebagai area bermain anak saat *weekend*.
- u. Menetapkan lokasi-lokasi tertentu sebagai *smoking area* permanen.
- v. Melapisi kursi dengan material jok yang dapat dilepas.
- w. Mengaktifkan kembali area *coffee corner* yang terbengkalai.
- x. Melakukan penambahan peralatan kebersihan dengan yang lebih modern.
- y. Melakukan pemantauan berkala dan mengganti jika peralatan kebersihan sudah rusak.
- z. Melakukan pembelian bahan kimia penghilang noda pada keramik.
- aa. Melakukan *training* bagi petugas *housekeeping* terkait cara membersihkan yang baik dan benar.
- bb. Membuat *routing* jadwal pengawasan/inspeksi kebersihan oleh *supervisor*.
- cc. Melakukan penambahan jumlah pegawai *casual* dalam satu *shift* saat *high season*.

V.2 Saran

Penelitian yang telah dilakukan saat ini memiliki waktu penelitian yang terbatas sehingga perbaikan hanya dapat dilakukan pada kelima atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Jika penelitian ini ingin lebih berjalan secara lebih maksimal, sebaiknya pihak hotel melakukan penelitian lebih lanjut untuk meningkatkan performansi dari kelima atribut yang terletak pada kuadran IV. Hal ini dikarenakan kelima atribut ini juga memiliki performansi yang rendah meskipun tingkat kepentingannya cukup rendah di mata konsumen. Dengan melakukan perbaikan pada kelima atribut ini juga, peningkatan kepuasan pelanggan dapat terjadi dengan lebih maksimal.

Selain itu, pihak manajemen hotel juga disarankan untuk menjalankan usulan-usulan perbaikan tersebut secara kontinu dan konsisten, utamanya terkait usulan-usulan berupa metode kerja dan pengawasan. Hal ini dilakukan agar peningkatan kondisi layanan yang telah terjadi sejak perbaikan diterapkan dapat tetap dipertahankan sehingga performa layanan dapat tetap terjaga. Pada akhirnya, kepuasan pelanggan dapat tetap terjaga bahkan lebih baik lagi seiring dengan kondisi layanan di Hotel X yang tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Bajpai, S. & Bajpai, R. (2014). Goodness of measurement: Reliability and Validity. *International Journal of Medical Science and Public Health*, 3, 173-173. doi: 10.5455/ijmsph.2013.191120133
- Bridger, R.S. (1995). *Introduction to Ergonomics*. Singapore: McGraw-Hill, Inc.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68. doi: 10.2307/1252296
- Dabholkar, P.C., Shepherd, D., & Thorpe, D. (2000). A comprehensive framework for service quality: An investigation of critical concept and measurement issues through a longitudinal study. *Journal of Retailing*, 76, 139-174. doi: 10.1016/S0022-4359(00)00029-4
- Goetsch, D.L. & Davis, S.B. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality, 6th Ed.* New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective, 7th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Hardesty, D.M. & Bearden, W.O. (2004). The use of expert judges in scale development implications for improving face validity of measures of unobservable constructs. *Journal of Business Research*, 57, 98-107. doi: 10.1016/S0148-2963(01)00295-8
- Knutson, B., Stevens, P., Wullaert, C., Patton, M. & Yokoyama, F. (1990). Lodgserv: A service quality index for the lodging industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 14, 277-284. doi: 10.1177/109634809001400230
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management, 14th Ed.* New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kroemer, K.H.P. (2001). *Ergonomics: How to Design for Ease and Efficiency, 2nd Ed.* New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

- Nursastri, S.A. (2017, 20 April). 10 destinasi wisata terbaik di Indonesia tahun 2017. *National Geographic Indonesia*. Diunduh dari <http://nationalgeographic.co.id>
- Parno (2013, 16 Oktober). Bandung kota wisata dunia versi UNESCO. *Berita Website Resmi Pemerintah Provinsi Jawa Barat*. Diunduh dari <http://jabarprov.go.id>
- Pusat Data Informasi Kemenpar (2014). *Statistik Profil Wisatawan Nusantara*. Jakarta: Kementerian Pariwisata
- Rosandi, Y. (2015, 9 Juli). Mengkaji permukaan bumi dan cekungan Bandung. *National Geographic Indonesia*. Diunduh dari <http://nationalgeographic.co.id>
- Santoso, S. (2014). *Statistik Multivariat: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2013) *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach, 6th Ed.* New York: Wiley
- Sureshchandar, G.S., Rajendran, C & Anantharaman, R.N. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach, *Journal of Services Marketing*, 16, 363-379. doi: 10.1108/08876040210433248
- Sutalaksana, I.Z., Anggawisastra, R & Tjakraatmadja, J.W. (1979). *Teknik Tata Cara Kerja*. Bandung: Jurusan Teknik Industri ITB
- Tontini, G. & Pico, J.D. (2010). Improvement gap analysis. *Managing Service Quality: An International Journal*, 20, 565-584. doi: 10.1108/09604521011092893
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2015). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 21, 1-12, doi: 10.1177/0092070393211001
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press