

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan-kesimpulan yang dapat ditarik dari dilakukannya penelitian ini. Selain itu terdapat beberapa saran bagi hotel untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan hal-hal yang dapat dilakukan oleh hotel kedepannya.

V.I Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan yang akan menjawab rumusan masalah tersebut. Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Terdapat 27 atribut yang perlu dinilai untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Hotel P. Atribut-atribut tersebut terdiri dari:
 - A1. Peralatan yang berfungsi dengan baik
 - A2. Peralatan yang terbaru
 - A3. Kelengkapan peralatan hotel
 - A4. Karyawan yang melakukan tugasnya secara tepat guna dan tepat waktu
 - A5. Karyawan yang terlatih dan berpengalaman
 - A6. Karyawan yang dapat diandalkan dan percaya diri dalam melakukan tugasnya
 - A7. Karyawan yang berpengetahuan dan memberikan informasi
 - A8. Resepsionis yang berpengetahuan dan memberikan informasi
 - A9. Karyawan yang terampil dalam menangani masalah
 - A10. Hotel yang melayani permintaan khusus
 - A11. Karyawan yang berpenampilan rapih
 - A12. Karyawan yang cepat dalam melakukan tugasnya
 - A13. Keamanan hotel
 - A14. Kenyamanan hotel
 - A15. Kualitas makanan dan minuman

- A16. Kamar yang atraktif dan menarik
 - A17. Kebersihan hotel
 - A18. Dekorasi hotel yang sesuai dengan konsep
 - A19. Area publik yang atraktif dan menarik
 - A20. Karyawan yang sopan dan ramah
 - A21. Kemudahan dalam berbirokrasi
 - A22. Karyawan yang simpatik dan berkeinginan untuk menolong
 - A23. Karyawan yang sensitif dan tulus
 - A24. Karyawan yang selalu ada saat dibutuhkan
 - A25. Karyawan yang pengertian dan mengantisipasi kebutuhan tamu
 - A26. Menyediakan *complimentary services*
 - A27. Memiliki menu yang sehat atau menu diet
2. Atribut-atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki adalah atribut-atribut yang berada di Kuadran I dan IV, yaitu Kelengkapan peralatan hotel (A3), Kenyamanan hotel (A14), Kualitas makanan dan minuman (A15), Kebersihan hotel (A17), Karyawan yang selalu ada saat dibutuhkan (A24), Hotel yang melayani permintaan khusus (A10), Karyawan yang cepat dalam melakukan tugasnya (A12), dan Menyediakan *complimentary services* (A26).
3. Didapatkan 21 usulan yang diberikan untuk memperbaiki atribut-atribut yang diprioritaskan. 19 usulan diterima dan 2 usulan masih perlu dipertimbangkan kembali oleh pihak Hotel P. Adapun usulan-usulan yang diterima adalah pembuatan urutan pengerjaan, memberikan informasi *list* peralatan dapur kamar yang disediakan, penggunaan *casual employee* saat kondisi hotel ramai, pemindahan posisi tempat duduk di area *playground*, pemberian tanda dilarang merokok, karyawan memberitahukan larangan merokok kepada pengunjung, mengadakan pengecekan kondisi bantal, melakukan *group discussion* untuk menentukan rasa makanan yang pas, menyajikan menu *breakfast* yang berbeda dari hari ke hari, menugaskan karyawan untuk memperhatikan dan menutup tutup tempat makanan setiap saat, karyawan *housekeeping* melaporkan jika terdapat alat pembersihan yang rusak, penambahan jumlah

telepon di area *office*, dilakukan pengawasan oleh pihak *supervisor*, melakukan pemberitahuan mengenai dapat tidaknya permintaan khusus dilakukan, penggunaan *plastic wrap* dalam pengantaran makanan, pemindahan posisi minuman ke dekat pintu *lobby*, pemberian tanda minuman gratis, pemberitahuan mengenai minuman gratis oleh karyawan, dan menambahkan pilihan minuman berupa teh atau sirup. Sementara 2 usulan yang dipertimbangkan adalah penambahan alat bantu berupa kereta dorong dan melakukan pemilihan *employee of the month*.

V.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada pihak hotel. Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Usulan-usulan yang sudah diterima untuk dapat segera dilakukan agar kondisi atribut saat ini tidak menghasilkan ketidakpuasan dan usulan-usulan yang masih dipertimbangkan dapat diputuskan untuk dapat dilakukan di hotel atau tidak.
2. Perbaikan terhadap kualitas merupakan *continuous improvement*, maka pengambilan data mengenai kepuasan pelanggan perlu dilakukan secara rutin untuk mengetahui bila ada perbaikan atribut yang harus dilakukan kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2016). *Jawa Barat Dalam Angka 2016*. Bandung: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat.
- Badan Pusat Statistik. (2017). *Jawa Barat Dalam Angka 2017*. Bandung: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat.
- Hair, J. F., Black. W. C., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis, 7th edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Ispranoto, T. (29 Januari 2018). 2018, Kota Bandung Targetkan Wisatawan Tembus 8 Juta Orang. *detikNews*. Diunduh dari <http://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-3839115/2018-kota-bandung-targetkan-wisatawan-tembus-8-juta-orang>.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi F., dan Tsuji S. (1984). Attractive Quality vs Must Be Quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, Vol. 14, No. 2, pp.39-48.
- Knutson, B., Stevens, P., Wullaert, C., Patton, M., dan Fumito, Y. (1990). LODGSERV: a service quality index for the lodging industry. *Hospitality Research Journal*, Vol 14 No. 2, pp.277-284.
- Kotler, P. (1995). *Manajemen Pasar Edisi Delapan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. Dan Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, C. dan Wirtz, J. (2011). *Service Marketing : People, Technology, Strategy Global Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Mei, A. W. O., Dean, A. M., dan White, C. J. (1999). Analyzing service quality in the hospitality industry". *Managing Service Quality*, Vol 9 No. 2, pp. 136-43.
- Minh, N. H, Ha, N. T, Anh, P. C., dan Matsui, Y. (2015). Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam. *Asian Social Science*, Vol. 11.
- Sekaran, U. dan Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill-building approach 5th ed*. Haddington: John Wiley & Sons.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tontini, G. dan Picolo, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*, Vol. 20 (6), 565-584.

- Tse, D. K. dan Wilson, P. C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, Vol 25, 204-212.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., dan Parasuraman, A. (1988). *Communication And Control Processes in the Delivery of Services,* *Journal of Marketing* 52. American Marketing Association.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., dan Gremler D. D. (2013). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm Sixth Edition*. New York: McGraw-Hill Education.