

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan modus tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen, diperoleh hasil sebagai berikut:
 - a. 6 dari 23 karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dinilai sangat penting (modus 5), yaitu:
 - Kenyamanan kamar hotel;
 - Kenyamanan kamar mandi;
 - Kelengkapan fasilitas penunjang hotel;
 - Kelengkapan fasilitas penunjang di kamar hotel;
 - Kelancaran koneksi *wi-fi*; dan
 - Fasilitas dalam kamar berfungsi sesuai ekspektasi.
 - b. 13 dari 23 karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dinilai penting (modus 4), yaitu:
 - Tampak luar hotel;
 - Kenyamanan di dalam hotel (*lobby* dan koridor);
 - Penampilan karyawan hotel;
 - Kenyamanan kolam renang;
 - Kesesuaian kondisi hotel dengan yang tertera pada *website* atau brosur hotel;
 - Fasilitas dalam kamar mandi berfungsi sesuai ekspektasi;
 - Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen;
 - Kecepatan karyawan dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan konsumen;
 - Kejujuran karyawan (dapat dipercaya);
 - Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen;
 - Keramahan karyawan dalam memberikan layanan;
 - Kesopanan karyawan dalam memberikan layanan; dan
 - Kemampuan karyawan memahami kebutuhan konsumen.

- c. 4 dari 23 karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dinilai cukup penting (modus 3), yaitu:
- Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi kepada konsumen hotel;
 - Kemudahan proses pemesanan kamar;
 - Kemudahan cara melakukan pembayaran; dan
 - Kecepatan proses *check-in* dan *check-out*.
2. Konsumen U Village Hotel and Villa Bandung menilai rata-rata tingkat kepentingan, tingkat kinerja, dan kesenjangan perusahaan sebagai berikut:
- a. Rata-rata tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen per dimensi berdasarkan urutan:
- Rata-rata dimensi Keandalan bernilai 4,23.
 - Rata-rata dimensi Bukti Fisik bernilai 4,21.
 - Rata-rata dimensi Empati bernilai 4,20.
 - Rata-rata dimensi Jaminan bernilai 4,16,
 - Rata-rata dimensi Daya Tanggap bernilai 3,60.
- b. Rata-rata tingkat kinerja perusahaan per dimensi berdasarkan urutan:
- Rata-rata dimensi Empati bernilai 4,56.
 - Rata-rata dimensi Jaminan bernilai 4,53.
 - Rata-rata dimensi Daya Tanggap bernilai 4,12.
 - Rata-rata dimensi Keandalan bernilai 3,50.
 - Rata-rata dimensi Bukti Fisik bernilai 3,27.
- c. Kesenjangan rata-rata tingkat kinerja perusahaan dengan tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen per dimensi berdasarkan urutan:
- Rata-rata dimensi Bukti Fisik bernilai (-0,94).
 - Rata-rata dimensi Keandalan bernilai (-0,72).
 - Rata-rata dimensi Empati bernilai 0,35.
 - Rata-rata dimensi Jaminan bernilai 0,37.
 - Rata-rata dimensi Daya Tanggap bernilai 0,52.
3. Ada 20 karakteristik teknik yang sebaiknya disediakan oleh U Village Hotel and Villa Bandung, yaitu:
- Membersihkan halaman hotel setiap hari;
 - Menanam pohon atau bunga agar halaman hotel tampak lebih menarik dan asri;

- Melakukan pembersihan umum *lobby* dan koridor hotel seminggu 3 kali;
 - Melakukan pembersihan umum kamar tidur (disapu dan dilakukan penyedotan debu) seminggu 3 kali;
 - Melakukan pembersihan umum kamar mandi seminggu 3 kali;
 - Menyediakan *wi-fi* gratis;
 - Menyediakan parkir gratis yang dapat menampung hingga 40 kendaraan;
 - Menyediakan pemanas air, televisi, pendingin ruangan, air minum dalam botol, kulkas;
 - Karyawan mengenakan seragam hotel yang sudah ditentukan;
 - Air kolam renang dibersihkan seminggu sekali;
 - Air kolam renang diganti setiap 8 bulan sekali,
 - Memeriksa informasi mengenai hotel di setiap *website online travel* yang bekerjasama dengan pihak hotel;
 - Berlangganan internet pada penyedia internet yang dapat menyediakan akses internet yang cepat, sebanyak 3 *router* @10 mbps;
 - Memeriksa fasilitas di dalam kamar tidur saat pembersihan umum;
 - Memeriksa fasilitas di dalam kamar mandi saat pembersihan umum;
 - Membuat dan memberlakukan standar prosedur layanan hotel bagi semua karyawan;
 - Menetapkan standar sikap, perilaku, dan kompetensi bagi semua karyawan;
 - Pemesanan kamar dapat dilakukan melalui situs *online travel* maupun pemesanan langsung ke pihak hotel;
 - Menerima pembayaran secara tunai, debit, dan kredit; dan
 - Memiliki program basis data konsumen yang mudah digunakan.
4. Terdapat enam karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen perusahaan yang memiliki hubungan kuat (nilai 9) dengan karakteristik teknik perusahaan, yaitu:
- Tampak luar hotel dengan membersihkan halaman hotel setiap hari;
 - Tampak luar hotel dengan menanam pohon atau bunga agar halaman hotel tampak lebih menarik dan asri;
 - Kenyamanan di dalam hotel (*lobby* dan koridor) dengan melakukan pembersihan umum *lobby* dan koridor hotel seminggu 3 kali;

- Kenyamanan kamar hotel dengan melakukan pembersihan umum kamar tidur (disapu dan dilakukan penyedotan debu) seminggu 3 kali;
 - Fasilitas dalam kamar berfungsi sesuai ekspektasi dengan memeriksa fasilitas di dalam kamar tidur saat pembersihan umum; dan
 - Fasilitas dalam kamar mandi berfungsi sesuai ekspektasi dengan memeriksa fasilitas di dalam kamar mandi saat pembersihan umum.
5. Terdapat empat karakteristik teknik yang memiliki korelasi positif (+) dengan karakteristik teknik lainnya, yaitu:
- Membersihkan halaman hotel setiap hari dengan menanam pohon atau bunga agar halaman hotel tampak lebih menarik dan asri;
 - Menyediakan *wi-fi* gratis dengan berlangganan internet pada penyedia internet yang dapat menyediakan akses internet yang cepat, sebanyak 3 *router* @10 mbps;
 - Air kolam renang dibersihkan seminggu sekali dengan air kolam renang diganti setiap 8 bulan sekali; dan
 - Membuat dan memberlakukan standar prosedur layanan hotel bagi semua karyawan dengan menetapkan standar sikap, perilaku, dan kompetensi bagi semua karyawan.
6. Perbaikan yang perlu diprioritaskan oleh U Village Hotel and Villa Bandung untuk meningkatkan kepuasannya adalah:
- Menetapkan standar sikap, perilaku, dan kompetensi bagi semua karyawan;
 - Memeriksa fasilitas di dalam kamar tidur saat pembersihan umum;
 - Melakukan pembersihan umum kamar tidur (disapu dan dilakukan penyedotan debu) seminggu 3 kali;
 - Menanam pohon atau bunga agar halaman hotel tampak lebih menarik dan asri;
 - Memeriksa fasilitas di dalam kamar mandi saat pembersihan umum;
 - Membersihkan halaman hotel setiap hari;
 - Melakukan pembersihan umum *lobby* dan koridor hotel seminggu 3 kali; serta
 - Membuat dan memberlakukan standar prosedur layanan hotel bagi semua karyawan.

5.2. Saran

5.2.1. Bagi Perusahaan

Berikut adalah saran dan masukan bagi perusahaan berdasarkan hasil penelitian yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanannya:

1. Agar dapat mengetahui karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dari hotel bintang 3 pada saat ini dan masa mendatang, ada baiknya apabila pihak U Village Hotel and Villa Bandung:
 - a. Secara aktif bertanya secara langsung keluhan dan komentar konsumen mengenai layanan yang telah diberikan oleh pihak hotel.
 - b. Menyediakan lembar penilaian dan saran ketika konsumen hendak *check-out* dari hotel. Apabila diletakkan di kamar, konsumen cenderung enggan untuk mengisi lembar penilaian, maka sebaiknya lembar penilaian diletakkan di *front office*. Penggunaan lembar penilaian hotel disarankan agar pihak hotel tidak terlalu bergantung pada ulasan konsumen di *website online travel* dan agar informasi dari konsumen dapat lebih spesifik.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan U Village Hotel and Villa dapat digunakan informasi dari lembar penilaian dan saran konsumen. Untuk indikator dimensi yang memiliki nilai kesenjangan negatif, perlu ditingkatkan kualitasnya. Apabila nilai kesenjangan positif, kualitas dari karakteristik teknik yang bersangkutan cukup dipertahankan. Namun, tidak menutup kemungkinan untuk dilakukan peningkatan sebagai bentuk dari perbaikan berkelanjutan.
3. U Village Hotel and Villa disarankan untuk mempertahankan karakteristik teknik yang sudah memiliki nilai 4 (baik) dan 5 (sangat baik). Untuk karakteristik teknik dengan nilai di bawah 4 perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan pada karakteristik teknik tersebut.
4. Dalam melakukan perbaikan disarankan agar memprioritaskan karakteristik teknik yang memiliki hubungan 9 (kuat) karena dapat memberikan dampak yang lebih besar. Kemudian perbaikan selanjutnya dapat dilakukan untuk karakteristik teknik dengan hubungan 3 (sedang).

5. Perhatian lebih diperlukan dalam perbaikan terhadap karakteristik teknik yang memiliki korelasi positif (+) dengan karakteristik teknik lain. Perlu diperkirakan apa dampak dari perubahan satu karakteristik teknik kepada karakteristik teknik lainnya.
6. Untuk perbaikan berdasarkan perhitungan nilai kepentingan relatif, saran untuk setiap karakteristik teknik yang menjadi prioritas perbaikan adalah sebagai berikut:
 - a. Menetapkan standar sikap, perilaku, dan kompetensi bagi semua karyawan (12,58%)
 - Memperbaiki standar yang telah ada (lihat Lampiran 7);
 - Melakukan sosialisasi standar yang baru;
 - Melakukan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi karyawan agar kemampuannya tetap relevan dalam melayani konsumen;
 - Melakukan pengendalian pada saat karyawan berkomunikasi dengan konsumen, rekan kerja, maupun atasannya untuk mengetahui sejauh apa standar sikap, perilaku, dan kompetensi diterapkan oleh karyawan.
 - b. Memeriksa fasilitas di dalam kamar tidur saat pembersihan umum (9,4%)
 - Memeriksa kondisi fasilitas yang ada di dalam kamar tidur secara lebih teliti. Apabila ada fasilitas yang rusak atau dalam kondisi yang tidak baik harus segera dilaporkan kepada manajer atau atasannya dan segera diperbaiki.
 - c. Melakukan pembersihan umum kamar tidur (disapu dan dilakukan penyedotan debu) seminggu 3 kali (9,4%)
 - Menetapkan standar kebersihan kamar hotel yang jelas (lihat Lampiran 7);
 - Sosialisasi standar kebersihan yang baru;
 - Menerapkan standar kebersihan yang baru;
 - Mengendalikan penerapan standar kebersihan yang baru;
 - d. Menanam pohon atau bunga agar halaman hotel tampak lebih menarik dan asri (7,5%)
 - Menanam pohon di dalam pot di sekitar halaman hotel agar tidak terlihat gersang;

- Meletakkan pot-pot bunga di sekitar halaman hotel agar lebih sejuk dan terlihat lebih indah. Pot-pot bunga juga dapat digantung di dinding halaman hotel untuk menghemat tempat.
- e. Memeriksa fasilitas di dalam kamar mandi saat pembersihan umum (7,5%)
- Memeriksa kondisi fasilitas dalam kamar mandi (pancuran, penyiram toilet, wastafel, pemanas air,dll.), apabila ada yang rusak atau dalam kondisi yang tidak baik harus segera dilaporkan kepada manajer atau atasannya dan segera diperbaiki.
 - Memperhatikan setiap bagian kamar mandi yang mungkin terlewatkan saat dibersihkan, misalnya bagian engsel tutup toilet dan semprotan air.
 - Menggunakan cairan disinfektan untuk membasmi kuman di kamar mandi.
- f. Membersihkan halaman hotel setiap hari (7,5%)
- Halaman hotel disapu dari daun dan kotoran dua kali sekali, jam 10 pagi (sebelum konsumen *check-in* dan *check-out*) dan juga jam 4 sore untuk menjaga halaman hotel tetap bersih.
- g. Melakukan pembersihan umum *lobby* dan koridor hotel seminggu 3 kali (7,5%)
- Untuk menjaga kebersihan area hotel, di pintu masuk dapat diberi keset agar konsumen maupun karyawan dapat membersihkan alas kakinya sebelum memasuki area hotel.
 - Pintu hotel ditutup untuk menghindari kotoran dan debu yang tertiuap angin masuk ke area hotel.
- h. Membuat dan memberlakukan standar prosedur layanan hotel bagi semua karyawan (6,9%)
- Melakukan pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi karyawan agar kemampuannya tetap relevan dalam melayani konsumen;
 - Melakukan kontrol untuk mengetahui sejauh apa standar prosedur layanan hotel diterapkan oleh karyawan.

5.2.2. Saran Akademik

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai:

1. Biaya yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan hotel.
2. Analisa patok duga (*benchmark*) pada hotel lain dengan konsep sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Aikens, C. H. (2011). *Quality Inspired Management: The Key to Sustainability*. New Jersey: Pearson Education.
- Asianto, D. P. (2018, March 30). *Okupansi Hotel Di Kota Bandung Dari Tahun Ke Tahun Menurun*. Retrieved from [www.suarakarya.id: http://www.suarakarya.id/detail/64111/Okupansi-Hotel-Di-Kota-Bandung-Dari-Tahun-Ke-Tahun-Menurun](http://www.suarakarya.id/detail/64111/Okupansi-Hotel-Di-Kota-Bandung-Dari-Tahun-Ke-Tahun-Menurun)
- Budhiman, I. (2018, March 1). *Okupansi Hotel Di Jabar Menurun*. Retrieved from <http://bandung.bisnis.com>:
<http://bandung.bisnis.com/read/20180301/5/577596/okupansi-hotel-di-jabar-menurun>
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Reading: Addison-Wesley Publishing Company.
- Dale, B. G., Bamford, D., & Wiele, T. v. (2016). *Managing Quality: An Essential Guide and Resource Gateway (6th edition)*. Chicester: Wiley.
- Fatimah, S. (2017, October 16). *Okupansi Hotel di Kota Bandung Menurun, Ini Alasannya Menurut Ketua PHRI Jabar*. Retrieved from jabar.tribunnews.com:
<http://jabar.tribunnews.com/2017/10/16/okupansi-hotel-di-kota-bandung-menurun-ini-alasannya-menurut-ketua-phri-jabar>
- Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons, M. J., & Bordoloi, S. K. (2014). *Service Management : Operations, Strategy, Information Technology (8th edition)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality (7th edition)*. Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management (12th edition)*. Pearson.
- Hollins, B., & Shinkins, S. (2006). *Introduction to Services Mangement: The Customer-Led Organization*. London: SAGE Publications Ltd.
- Jacobs, F. R., & Chase, R. B. (2018). *Operations and Supply Chain Management (15th edition)*. New York: Mc-Graw Hill Education.
- Juran, J. M., & De Feo, J. A. (2010). *Juran's Quality Handbook (6th edition)*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*. Edinburgh : Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th edition)*. Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2007). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (6th edition)*. New Jersey: Prentice Hall.

- Ramasamy, S. (2005). *Total Quality Management*. New Delhi: Tata McGraw-Hill.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach (7th Edition)*. Chichester: Wiley & Sons Ltd.
- Shahin, A. (2006). SERVQUAL and Model for Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services. In P. Sarathy, *Service Quality- An Introduction* (pp. 117-128). Punjagutta: ICFAI University Press.
- Statistik, B. P. (2018, April 20). *Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung, 2016*. Diambil kembali dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung: <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/119/-jumlah-akomodasi-hotel-menurut-klasifikasi-di-kota-bandung-2016.html>
- Statistik, B. P. (2018, April 18). *Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Kota Bandung, 2016*. Diambil kembali dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung: <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/120/jumlah-wisatawan-mancanegara-dan-domestik-di-kota-bandung-2016.html>
- Suwithi, N. W. (2008). *Akomodasi Perhotelan*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. A. (1990). *Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., & Griffin, M. (2009). *Business Research Methods (8th Edition)*. Cengage Learning.

Daftar Pustaka Daring

- Asianto, D. P. (2018, March 30). *Okupansi Hotel Di Kota Bandung Dari Tahun Ke Tahun Menurun*. Retrieved from www.suarakarya.id: <http://www.suarakarya.id/detail/64111/Okupansi-Hotel-Di-Kota-Bandung-Dari-Tahun-Ke-Tahun-Menurun>
- Statistik, B. P. (2018, April 20). *Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung, 2016*. Diambil kembali dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung: <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/119/-jumlah-akomodasi-hotel-menurut-klasifikasi-di-kota-bandung-2016.html>
- Statistik, B. P. (2018, April 18). *Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Kota Bandung, 2016*. Diambil kembali dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung: <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/120/jumlah-wisatawan-mancanegara-dan-domestik-di-kota-bandung-2016.html>

Budhiman, I. (2018, March 1). *Okupansi Hotel Di Jabar Menurun*. Retrieved from <http://bandung.bisnis.com>:
<http://bandung.bisnis.com/read/20180301/5/577596/okupansi-hotel-di-jabar-menurun>

Fatimah, S. (2017, October 16). *Okupansi Hotel di Kota Bandung Menurun, Ini Alasannya Menurut Ketua PHRI Jabar*. Retrieved from jabar.tribunnews.com:
<http://jabar.tribunnews.com/2017/10/16/okupansi-hotel-di-kota-bandung-menurun-ini-alasannya-menurut-ketua-phri-jabar>