

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan. Selain itu juga akan diberikan saran yang ditujukan bagi Hotel X dan bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian terkait dengan peningkatan kepuasan pelanggan.

V.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pengolahan data dan analisis terhadap performansi kualitas layanan Hotel X, didapatkan beberapa kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian yang ditampilkan pada Bab I. Kesimpulan penelitian tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Pada pengolahan data yang telah dilakukan pada Bab 3 sebelumnya bisa diketahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Hotel X saat ini. Berdasarkan penilaian pelanggan melalui penyebaran kuesioner, diketahui nilai rata-rata untuk tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan adalah 4,448 dan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan saat ini terhadap 27 atribut penelitian adalah 4,934. Kedua nilai tersebut berada diantara 4 dan 5 dimana nilai 4 menunjukkan netral dan nilai 5 menunjukkan agak puas.
2. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan pada Bab 3 sebelumnya, didapatkan total sebanyak empat buah atribut yang perlu untuk diperbaiki atau ditingkatkan performansinya. Hal ini dikarenakan empat buah atribut tersebut merupakan atribut yang memiliki kategori *critical attribute* dimana atribut tersebut merupakan atribut dengan performansi yang kurang dan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Empat buah atribut tersebut adalah peralatan berfungsi dengan baik (atribut 1), bersedia melaksanakan permintaan khusus (atribut 9), makanan dan minuman yang berkualitas baik (atribut 11), dan kebersihan kamar (atribut 24).

3. Usulan perbaikan yang diberikan pada Hotel X merupakan usulan perbaikan terhadap atribut-atribut yang berada di kuadran I matriks IGA pada pengolahan data. Pemberian usulan perbaikan yang diberikan berjumlah 11 usulan. Usulan-usulan perbaikan tersebut adalah pembuatan form pengecekan peralatan yang ada di dalam kamar, melakukan perawatan secara berkala terhadap peralatan di dalam kamar setiap 2 atau 3 bulan sekali, adanya koordinasi dengan ojek *online* untuk dapat memenuhi kebutuhan khusus dari pelanggan, pembuatan form daftar permintaan pelanggan, membagikan resep yang dipegang oleh juru masak kepada para pegawai yang bertugas memasak di dapur, juru masak Hotel X harus selalu melakukan pengawasan setiap pegawai di dapur memasak, pemberian instruksi tentang bagaimana seharusnya mencuci peralatan di dapur dengan benar, pemberian tanda dilarang merokok di dalam kamar, pemberian informasi kepada pelanggan oleh resepsionis saat melakukan *check in* dan juga memberikan form pernyataan tidak merokok di dalam kamar untuk ditandatangani oleh pelanggan, pemberian form pembersihan kamar kepada *roomboy*, dan adanya pengecekan rutin yang dilakukan oleh *supervisor housekeeping* setelah kamar selesai dibersihkan oleh *roomboy*.

V.2 Saran

Pada subbab ini akan diberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak Hotel X dan juga kepada peneliti lainnya yang melakukan penelitian terkait dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Saran yang ditujukan kepada pihak Hotel X akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut yang memiliki performansi rendah sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Mempertahankan performansi terhadap atribut yang telah memiliki nilai performansi yang cukup baik.
3. Meningkatkan performansi terhadap atribut-atribut yang dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Setelah diberikan saran terhadap pihak Hotel X, selanjutnya akan diberikan beberapa saran terhadap pihak peneliti yang melakukan penelitian

terkait dengan kepuasan pelanggan. Saran yang ditujukan kepada pihak peneliti tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Saat melakukan pengumpulan data, sebaiknya pihak peneliti juga ikut turut serta dalam melakukan penyebaran kuesioner agar bisa memperoleh data yang akurat dan bisa mempercepat proses pengumpulan data tersebut.
2. Untuk menentukan atribut penelitian, sebaiknya peneliti benar-benar memastikan bahwa atribut tersebut telah sesuai dan relevan untuk diterapkan pada kondisi hotel saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Armansyah, A. (2018). Usulan Perbaikan Kepuasan Pelanggan Hotel X dengan Metode LODGSERV dan IGA. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Bitner, M. J., dan Zeithaml, V. A. (2003). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*, 3rd Ed. Boston: Mc GrowHill.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. L., dan Black, W. C. (2013). *Multivariate Data Analysis with Readings*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall
- Hartanto, E. (2017). Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel X dengan Metode LODGSERV dan Improvement Gap Analysis (IGA). Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Knutson, B., Stevens, P., Wullaert, C., Patton, M., dan Fumitoy, Y. (1990). LODGSERV: A Service Quality Index For The Lodging Industry. *Journal of Hospitality and Tourism Research*. 277-284. doi: 10.1177/109634809001400230.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dari 2*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Gramedia.
- Mitra, A. (1998). *Fundamentals Of Quality Control And Improvement*, 2nd ed., New Jersey: Prentice Hall.
- Payne, A. (2000). Pemasaran Jasa, *The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Putra, S. A. W., dan Riorini, S. V. (2016). Pengaruh Online Reviews Terhadap Online Hotel Booking Intentions Pada Online Travel Agent Lokal. *Seminar Nasional Cendekiawan 2016*. Diunduh dari <https://media.neliti.com/media/publications/173135-ID-none.pdf>
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Bandung: Nitramedia.
- Tontini, G. & Picolo, 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.
- Wyckof. (2002). *Prinsip Pemasaran, Edisi Ketujuh, Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.