

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan pada Hotel X. Kesimpulan yang didapat menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Saran yang membangun akan diberikan bagi pihak manajemen hotel, maupun bagi pembaca yang akan melakukan penelitian lainnya.

V.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan adalah

1. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan saat ini berdasarkan HOLSERV adalah sebesar 4,8422 dari skala 7, yaitu pelanggan merasa cukup puas dengan kualitas layanan Hotel X saat ini.
2. Terdapat delapan atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Kedelapan atribut prioritas terdiri dari kemampuan karyawan hotel untuk memberikan perhatian kepada tamu secara individual (EMP1), kemampuan karyawan untuk mengerti kebutuhan spesifik tamu (EMP4), peralatan, dan furnitur di kamar/lobby hotel memiliki penampilan dan fitur yang modern (TAN1), fasilitas kamar/lobby yang menarik secara visual (TAN2), material yang digunakan menarik secara visual (TAN4), furnitur pada kamar/lobby yang nyaman digunakan (TAN5), perlengkapan dan fasilitas kamar hotel bersih secara umum (TAN7), dan variasi menu sarapan yang dapat memenuhi kebutuhan tamu (TAN9).
3. Usulan perbaikan terhadap kualitas layanan Hotel X untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terdiri dari 17 usulan perbaikan. Adapun usulan-usulan tersebut adalah:
 - a. *Supervisor* memberikan *training on the job* mengenai kiat-kiat bersikap ramah, dan akrab dengan pelanggan

- b. *Supervisor* melakukan penilaian berdasarkan atribut EMP1, dan EMP4, serta memberikan penghargaan berupa “*Employee of The Month*” dengan pemberian insentif.
- c. Mengganti kulit sofa dengan bahan yang tampak modern
- d. Merubah pengaturan AC agar suhu naik, dan kecepatan kipas menurun secara otomatis setiap pukul 02.00
- e. Meningkatkan frekuensi *maintenance* menjadi 2 bulan sekali khusus untuk beberapa AC yang sering dikeluhkan.
- f. Mendesain ulang atau merubah *layout* lobby dengan melakukan konsultasi dengan desainer interior terlebih dahulu.
- g. Menambah variasi dekorasi.
- h. Mengganti material kulit sofa dengan bahan yang mudah dibersihkan.
- i. Mengganti warna dari salah satu *item* berikut sprei, selimut, dan sarung bantal dengan berkonsultasi dengan desainer interior terlebih dahulu
- j. Menetapkan regulasi, dan sanksi tegas mengenai perusakan properti hotel oleh pelanggan.
- k. Mengganti atau memperbaiki kasur yang rusak secara bertahap, dan menutup kamar yang kasurnya masih dalam keadaan rusak.
- l. Memasang *display* untuk mengingatkan karyawan agar tidak lupa memasukkan pewangi
- m. Menambah personel kebersihan pada *high season/weekend*
- n. Mengalokasikan juru masak dari bagian kolam renang ke hotel ketika proses pembuatan sarapan berlangsung.
- o. Membuat ketentuan mengenai jumlah handuk/selimut/alas kaki tambahan yang dapat diterima oleh satu kamar
- p. Menghimbau karyawan yang bertugas di lobby untuk membaca dan mengikuti SOP
- q. Memberikan *punishment* bagi karyawan yang kedatangan tidak *standby* di tempat yang telah ditentukan pada SOP

V.2 Saran

Saran yang diberikan kepada Hotel X adalah

1. Sebaiknya Hotel X melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut prioritas tersebut dengan segera sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Hotel X.
2. Disarankan Hotel X tidak perlu mengalokasikan sumber daya untuk melakukan perbaikan terhadap atribut yang bukan merupakan atribut prioritas. Hal itu dikarenakan atribut yang bukan merupakan atribut prioritas belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.
3. Atribut-atribut yang telah menjadi keunggulan Hotel X sebaiknya dapat terus dipertahankan performansinya agar kepuasan pelanggan tidak menurun.

Selain saran diberikan kepada pihak manajemen Hotel X, saran pun diberikan kepada pembaca yang akan meneliti permasalahan/topik serupa di kemudian hari. Adapun saran yang diberikan kepada pembaca adalah

1. Proses wawancara sebaiknya dilakukan terhadap narasumber yang mengenal permasalahan terkait, dan/atau ikut terlibat langsung dalam kondisi terkait sehingga informasi yang didapatkan merupakan fakta yang terjadi di lapangan.
2. Proses wawancara tidak harus dilakukan terhadap pihak internal, tetapi dapat juga dilakukan kepada pihak eksternal yang bergerak dalam bidang industri yang sama, dan sebanding.
3. Pengambilan kesimpulan harus didasarkan pada informasi yang didapat dari berbagai sumber yang terkait sehingga kesimpulan yang didapat telah melibatkan pertimbangan-pertimbangan dari berbagai perspektif.
4. Usulan perbaikan yang dibuat harus didiskusikan dengan manajemen terkait untuk mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang dimiliki untuk mengimplementasikan usulan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56, 55-68.
- Ispranoto, Tri (2018, 29 Januari). Kota Bandung Raih 'Clean Tourist City' di ASEAN Tourism Award 2018. Detik News. Diunduh dari <http://www.detik.com>
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 9th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2007). *Principles of Marketing*, 12th Ed. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip T., & Keller, Kevin Lane. (2016). *A Framework for Marketing Management*. 6th Edition. London: Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Mei, Amy Wong Ooi., Dean, M. Alison., & White, Christopher. (1999). Analysing Service Quality in The Hospitality Industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 9, 136-143. doi: 10.1108/09604529910257920
- Mmutle, Tsietsl., & Shonhe, Last. (2017). Customers' Perception of Service Quality and Its Impact on Reputation in The Hospitality Industry. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 6(3).
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L., & Zeithaml, Valerie A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64.
- Parno (2018, 12 Januari). Indeks Pariwisata Kota Bandung Salah Satu Tertinggi di Indonesia. Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Diunduh dari <http://www.jabarprov.go.id>
- Sekaran, Uma. (2003). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 4th Ed. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tontini, Gerson., & Pico, Jaime Dagostim. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*, 20(6), 565-584. doi: 10.1108/09604521011092893
- Wahyuni, Tri. (2015, 10 Februari). Survei: Bandung Kota Terfavorit Wisatawan Se-ASEAN. CNN Indonesia. Diunduh dari <http://www.cnnindonesia.com>
- Zeithaml, Valerie A., Bitner, Mary J., & Gremler, Dwayne D. (2017). *Service Marketing: Integrating Customer Focus the Firm*. USA: Mc-Graw-Hill Education.