

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab V akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian ini. Kesimpulan yang ditarik berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah dicantumkan pada Bab I. Di samping itu, saran diberikan kepada pihak Hotel X agar kepentingan tamu di Hotel X dapat meningkat. Selain itu saran akan diberikan kepada peneliti yang akan mengambil topik yang sama dengan penelitian ini juga supaya penelitian yang dilakukan di kemudian hari dapat memiliki hasil yang lebih baik.

#### **V.1 Kesimpulan**

Kesimpulan didapatkan dari proses dan hasil penelitian. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dengan atribut LQI, terdapat tujuh buah atribut yang memiliki nilai performansi diatas nilai empat atau netral. Hal tersebut memiliki arti bahwa layanan yang diberikan oleh Hotel X sudah baik untuk tujuh atribut tersebut. Ketujuh atribut tersebut meliputi karyawan hotel menggunakan seragam yang bersih dan rapi (atribut 2), lingkungan di luar hotel terlihat menarik (atribut 4), bagian luar hotel terawat dengan baik (atribut 7), *lobby* dan lorong hotel bersih (atribut 8), karyawan hotel menjawab pertanyaan saya dengan baik dan sopan (atribut 17), dan karyawan menjawab pertanyaan saya dengan sopan (atribut 22), dan *bill* (nota) dari hotel memberikan rincian yang jelas (atribut 25). Sedangkan untuk 21 atribut lainnya masih memiliki nilai rata-rata performansi dibawah nilai empat atau dapat dikatakan layanan yang diberikan oleh Hotel X masih kurang baik.
2. Atribut yang perlu diperbaiki pada Hotel X untuk meningkatkan kualitas layanan di Hotel X adalah sarapan yang disediakan hotel menarik (atribut 3), bagian dalam hotel terawat dengan baik (atribut 6), kamar hotel bersih (atribut 9), kamar mandi hotel bersih (atribut 10), kamar yang saya pesan telah disiapkan seperti yang dijanjikan (atribut 12), karyawan hotel

menanggapi permintaan saya dengan baik (atribut 15), karyawan hotel membantu permasalahan yang saya hadapi dengan baik (atribut 18), dan karyawan hotel bersedia membantu saya (atribut 19).

3. Pada penelitian ini usulan perbaikan yang diberikan kepada Hotel X adalah menambahkan menu sarapan, mencari karyawan yang memiliki keahlian memasak, memperbaiki atau mengganti *shower*, menambahkan busa tipis untuk kursi, menggunakan cairan penghilang noda, menambahkan frekuensi membersihkan lantai kamar menjadi setiap hari, menambahkan frekuensi membersihkan meja kamar menjadi dua hari sekali, memasang pewangi di kamar mandi, menambahkan kamper anti serangga, membuat jadwal pengecekan fasilitas kamar dan jadwal pengecekan *bathub*, menambahkan waktu menyalakan air panas, menambahkan alat kebersihan, membeli *trolley*, mengingatkan karyawan setiap hari untuk mengutamakan melayani pengunjung, dan mengajari seluruh karyawan mengenai cara pengoperasian AC. Prioritas perbaikan Hotel X yang diberikan kepada pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan metode IPA adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran I.

## V.2 Saran

Setelah dibuat kesimpulan, selanjutnya akan dibuat saran untuk pihak Hotel X. Saran diberikan kepada pihak Hotel X supaya kepuasan pengunjung dapat semakin meningkat terutama terhadap atribut-atribut yang memiliki nilai kepentingan yang tinggi. Selain itu, penelitian ini akan memberi tahu pihak manajemen Hotel X untuk meningkatkan kinerja atribut yang memiliki pengaruh untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, mempertahankan atribut yang memiliki kinerja yang baik, dan tidak memberikan usaha yang lebih untuk meningkatkan atau memperbaiki atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Berikut ini merupakan saran yang diberikan kepada pihak Hotel X dan para peneliti berikutnya yang akan meneliti topik yang serupa di kemudian hari adalah:

1. Sebaiknya pihak manajemen Hotel X menjalankan usulan-usulan perbaikan yang telah diberikan secara konsisten. Hal tersebut dilakukan

supaya tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di Hotel X dapat terlaksana dan terjaga.

2. Mencari dan mewawancarai narasumber dari tempat-tempat lain yang memiliki objek yang serupa namun memiliki kualitas layanan yang lebih baik supaya bisa mendapatkan referensi ketika mencari usulan perbaikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, K. A. & Prion, S.. (2013). Reliability : measuring internal consistency using cronbach's  $\alpha$ . *Clinical Simulation in Nursing*, 9, hlm. 179-180.
- Adrian, Payne (2001). *Pemasaran Layanan*. Yogyakarta: Andi and Pearson Education.
- Fraenkel, J. L., Wallen, N. E., & Hyun, H.H.. (2012). *How to design and evaluate research in education*. Edisi 8. New York : Mc Graw Hill
- Getty J., Getty R. (2003). Lodging Quality Index (LQI) : assessing customers' perceptions of quality delivery. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15, 94-104. doi: 10.1108/09596110310462940
- Getty J., Thompson K. (1994). A Procedure for Scaling Perceptions of Lodging Quality. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 18, 75-96. doi: 10.1177/109634809401800206
- Gronroos, Christian (1990). *Service Management and Marketing : Managing the Moments of truth in Service Competition*. Singapore : Maxwell Macmillan
- James, C., John & Martilla, A., John (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79. doi : 10.1177/002224297704100112
- Junaidi (2015). Memahami Skala-skala Pengukuran. Skripsi: Universitas Jambi.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, & Keller (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Ladhari, Riadh (2012). The Lodging Quality Index : an independent assessment of validity and dimensions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24, 628-658. doi: 10.1108/09596111211217914
- Lena (2010). *Service Quality and Customer Satisfaction in The Hotel Industry*. Tesis: POLITECNICO DI MILANO. Diunduh dari [https://www.politesi.polimi.it/bitstream/10589/13105/1/2010\\_10\\_Le.pdf](https://www.politesi.polimi.it/bitstream/10589/13105/1/2010_10_Le.pdf)
- Sevilla, C.G., et al. (2006). *Pengantar Metode Penelitian*. (Terjemahan Alimuddin Tuwu). Jakarta: UI-Press. (Buku asli diterbitkan tahun 1984 oleh Rex Printing Company, Inc.)

- Streiner, D. L.. (2003). Starting at the beginning : an introduction to coefficient alpha and internal consistency, *Journal of Personality Assessment*, 80 (1), 99-103.
- Sugiyono (2014). *Statistika untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Tavakol, M. & Dennick, R.. (2011). Making sense of cronbach's alpha, *International Journal of Medical Education*, 2, hlm. 53-55.
- Tileng, M.Y., Utomo, W.H., and Latuperissa, R. (2013). Analysis of Service Quality using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City. *International Journal of Computer Applications*, 70, 24-30. Diunduh dari <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc>
- Tjiptono, Fandy (2000). *Manajemen Layanan*. Edisi Kedua. Jakarta : Andy Offset
- Tjiptono, Fandy (2005). *Pemasaran Layanan*. Malang: Bayumedia.
- Triyono (2018). *Teknik Sampling Dalam Penelitian* .Penataran Analisis Penelitian bagi Dosen PTS Kopertis XI: Universitas Widya Dharma. Diunduh dari : [https://www.researchgate.net/publication/324029597\\_TEKNIK\\_SAMPLING\\_DALAM\\_PENELITIAN/download](https://www.researchgate.net/publication/324029597_TEKNIK_SAMPLING_DALAM_PENELITIAN/download)