

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan hasil dapat ditarik kesimpulan, bahwa :

1. Sebanyak 57 orang responden (57%) merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Grand Ussu Hotel & Convention Puncak-Bogor.
2. Ketidakpuasan yang paling banyak dirasakan oleh responden secara berturut-turut berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu pada dimensi *tangibles* (63%), *reliability* (53%), *assurance* (53%), *emphaty* (50%), dan *responsiveness* (39%).
3. Ketidakpuasan pada dimensi *tangibles* dalam hal kurang memadainya peralatan di dalam *meeting room*, kualitas cita rasa makanan yang kurang, dan peralatan makan yang kurang bersih di *restaurant*; pada dimensi *reliability* dalam hal kurangnya kesungguhan pegawai hotel dalam menanggapi keluhan, ketidaksesuaian waktu pemberian pelayanan *room service*, dan pegawai hotel kurang memberikan informasi mengenai waktu yang dibutuhkan oleh responden ketika harus menunggu hingga pelayanan diberikan; pada dimensi *assurance* dalam hal kurangnya sikap profesional

pegawai hotel saat memberikan pelayanan dan kurangnya keramahan pegawai hotel saat memberikan pelayanan; pada dimensi *emphaty* dalam hal kepekaan pegawai *housekeeping* untuk menawarkan bantuan setelah mengantarkan barang ke kamar saat *check in*, kepekaan pegawai *front office* untuk menawarkan *welcome drink* saat tamu *check in*, dan kepekaan pegawai *restaurant* untuk mencarikan meja saat tamu datang ke *restaurant*; pada dimensi *responsiveness* dalam hal kurangnya ketanggapan pegawai *restaurant* memberikan pelayanan saat pengunjung ramai dan kurangnya kecepatan pegawai *front office* saat memberikan pelayanan *check in* dan *check out*.

4. Akan tetapi, terdapat pula sebanyak 38 orang responden (38%) yang merasa sangat puas terhadap pelayanan Grand Ussu Hotel & Convention. Responden yang merasa sangat puas secara berturut-turut berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, pada dimensi *responsiveness* (52%), *assurance* (26%), *reliability* (22%), *tangibles* (22%), dan *emphaty* (18%).
5. Responden yang merasa sangat puas pada dimensi *responsiveness* yaitu dalam hal pegawai *housekeeping* yang cepat saat mengantarkan barang ke kamar setelah tamu melakukan proses *check in* dan pegawai hotel dapat memberikan bantuan ketika terdapat tamu yang kesulitan menemukan lokasi kamar; dimensi *assurance* dalam hal Grand Ussu Hotel & Convention dapat memberikan rasa aman selama responden menginap; dimensi *reliability* terhadap kesesuaian janji Grand Ussu Hotel &

Convention dalam hal waktu, terutama kesesuaian waktu pada saat *breakfast* dan makan siang; dimensi *tangibles* dalam hal bangunan hotel menarik dan fasilitas parkir yang luas; dan dimensi *emphaty* dalam hal pegawai hotel telah mempersiapkan kamar yang dipesan saat responden *check in* dan pegawai hotel mudah dihubungi ketika terdapat responden yang memerlukan bantuan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian sejenis dengan subjek penelitian hotel yang berbeda.

5.2.2 Saran Praktis

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran kualitas pelayanan di Grand Ussu Hotel & Convention Puncak-Bogor, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat di hotel disarankan pihak manajemen hotel meningkatkan kelengkapan fasilitas dan perlengkapan yang terdapat di hotel, terutama perlengkapan yang terdapat di dalam *meeting room*. Selain itu, disarankan *restaurant* Grand Ussu Hotel & Convention Puncak-Bogor meningkatkan kualitas cita rasa makanan yang disajikan kepada tamu hotel.
2. Pegawai Grand Ussu Hotel & Convention dapat memberikan informasi mengenai perkiraan waktu yang dibutuhkan oleh tamu hotel untuk

menunggu hingga pelayanan diberikan, sehingga konsumen tidak dibuat kesal saat menunggu.

3. Pegawai Grand Ussu Hotel & Convention lebih ramah saat memberikan pelayanan seperti, lebih sering tersenyum saat memberikan pelayanan.
4. Peneliti pun menyarankan agar manajemen Grand Ussu Hotel & Convention mengadakan pelatihan kepada pegawainya dengan tujuan supaya pegawai Grand Ussu Hotel & Convention Puncak-Bogor lebih profesional dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel.
5. Pihak manajemen Grand Ussu Hotel & Convention mengarahkan pegawainya untuk lebih dapat memperhatikan pengunjung dengan menawarkan bantuan saat setelah memberikan pelayanan kepada pengunjung seperti, ketika pengunjung datang ke *restaurant* menawarkan untuk mencarikan meja, pegawai *housekeeping* yang menawarkan bantuan setelah mengantarkan barang ke kamar, dan pegawai *front office* yang menawarkan *welcome drink* ketika tamu *check in*.
6. Grand Ussu Hotel & Convention dapat mempertahankan dan meningkatkan bentuk pelayanan yang sudah dirasakan sangat puas oleh konsumen.