

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam meningkatkan kualitas atas layanan yang diterima pelanggan dari pihak perusahaan, maka kinerja perusahaan dapat diukur dengan menerapkan kualitas pelayanan yang dikelompokkan menjadi lima bagian utama yaitu *Reliability* (pemenuhan janji-janji yang diberikan perusahaan), *Responsiveness* (tanggap tidaknya perusahaan pada keluhan), *Assurance* (kemampuan untuk menanamkan kepercayaan terhadap pelanggan), *Tangible* (penampilan fisik dari perusahaan), *Empathy* (perhatian pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan).

1. Dari kelima dimensi kualitas, dimensi yang paling mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Scarlet Dago adalah keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Banyak hotel yang menjadi pilihan konsumen, tetapi hanya sedikit hotel yang benar-benar dapat memberikan pelayanan seperti Scarlet. Hotel Scarlet menyadari dengan mengutamakan ketiga dimensi pelayanan tersebut yang akan menentukan kepuasan seorang pelanggan sehingga pelanggan tersebut menjadi tertarik untuk selalu menggunakan jasa pelayanan di Hotel Scarlet. Dengan hasil yang didapat untuk keandalan adalah  $0,000 < 0,05$ , untuk jaminan adalah  $0,034 < 0,05$ , dan untuk empati adalah  $0,000 < 0,05$ .

2. Sedangkan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Hotel Scarlet Dago adalah bukti fisik (*tangible*) dengan hasil dengan hasil  $0,621 > 0,05$  dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan hasil  $0,475 > 0,05$ . Membuktikan bahwa bukti fisik bagi Hotel Scarlet menjadi urutan yang kesekian untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini tidak dianggap menjadi yang utama oleh Hotel Scarlet Dago, karena Hotel Scarlet lebih mengutamakan pelayanannya daripada bentuk fisik. Begitu pula dengan ketanggapan karyawan hotel tidak terlalu berpengaruh bagi Hotel Scarlet Dago, Alasan Hotel Scarlet dago, hal ini tidak menjadi yang utama kerana Hotel Scarlet mempunyai pribadi sendiri dalam melayani pelanggannya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan di atas penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Hotel Scarlet Dago perlu meningkatkan bukti fisik yang diberikan untuk pelanggannya, seperti memperbanyak info mengenai lokasi Hotel Scarlet Dago melalui berbagai media.
2. Hotel Scarlet Dago perlu meningkatkan ketanggapan karyawannya, dengan cara lebih peka lagi untuk menyadari adanya keluhan dari berbagai pelanggan, membantu setiap adanya permintaan pelanggan, serta pelatihan guna untuk meningkatkan kualitas kemampuan karyawan hotel untuk menyelesaikan keluhan pelanggan.