

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan jasa Lembang Asri Resort, serta pembahasannya, dapat disimpulkan bahwa :

- Mayoritas tamu Lembang Asri Resort yang menjadi responden penelitian merasa tidak puas terhadap kualitas layanan jasa Lembang Asri Resort secara keseluruhan.
- Mayoritas tamu Lembang Asri Resort yang menjadi responden penelitian merasa tidak puas pada dimensi kualitas layanan jasa berikut : *tangibles*, *assurance*, *responsivity*, dan *empathy*
- Tamu Lembang Asri Resort yang menjadi responden penelitian memiliki rasa puas dan tidak puas yang berimbang terhadap dimensi *reliability*.
- Pada dimensi *tangibles*, responden merasakan kepuasan paling tinggi terhadap material fisik hotel secara umum, dan merasakan kepuasan paling rendah terhadap kelengkapan dan variasi menu makanan restoran Lembang Asri Resort.
- Pada dimensi *assurance*, responden merasakan kepuasan paling tinggi terhadap prosedur reservasi kamar yang memberi rasa nyaman, dan merasakan kepuasan paling rendah terhadap kemampuan pegawai dalam memberi pelayanan yang meyakinkan.

- Pada dimensi *reliability*, responden merasakan kepuasan paling tinggi terhadap konsistensi kinerja pegawai Lembang Asri Resort, dan merasakan kepuasan paling rendah terhadap kesesuaian janji promosional Lembang Asri Resort dengan kenyataan yang responden dapatkan, juga terhadap keakuratan pelayanan pegawai Lembang Asri Resort.
- Pada dimensi *responsivity*, responden merasakan kepuasan paling tinggi terhadap kesigapan dan kecekatan pegawai Lembang Asri Resort dalam melayani tamu, dan merasakan kepuasan paling rendah terhadap kemauan pegawai Lembang Asri Resort dalam menyisihkan waktu guna membantu tamu.
- Pada dimensi *empathy*, responden merasakan kepuasan paling tinggi pada kepedulian pegawai terhadap kebutuhan tamu, dan merasakan kepuasan paling rendah terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang bersifat individual pada tamu.
- Terdapat 2 faktor yang memperlihatkan kecenderungan keterkaitan terhadap kepuasan tamu terhadap kualitas layanan jasa Lembang Asri Resort secara keseluruhan, yakni : *derived service expectations*, dan *service encounters*.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, peneliti mengajukan beberapa saran teoritis sebagai berikut :

- Disarankan bagi peneliti berikutnya yang hendak meneliti kepuasan konsumen untuk lebih fokus terhadap faktor-faktor yang memiliki kecenderungan keterkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan jasa secara keseluruhan.
- Disarankan bagi peneliti berikutnya untuk meneliti korelasi / keterkaitan antara faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan jasa secara keseluruhan.

5.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran dibawah ini kepada pihak manajemen Lembang Asri Resort :

- Pada dimensi *tangibles*, disarankan bagi pihak manajemen Lembang Asri Resort agar mempertahankan kualitas material fisik secara umum. Selain mempertahankan kualitas, perlu dilakukan juga peningkatan. Dimensi *tangibles* merupakan dimensi yang tingkat kepuasannya paling rendah, khususnya pada bagian kelengkapan dan variasi menu masakan restoran Lembang Asri Resort, maka disarankan bagi pihak manajemen Lembang Asri Resort untuk meningkatkan variasi serta cita rasa hidangan yang disuguhkan kepada tamu. Disarankan juga untuk lebih memerhatikan kebersihan dan estetika kamar, serta kebersihan kamar mandi.
- Pada dimensi *assurance*, disarankan bagi Lembang Asri Resort untuk mempertahankan metode reservasi kamarnya yang menurut konsumen sudah memuaskan. Selain itu, perlu diadakan upaya peningkatan, sebab

responden merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Lembang Asri Resort kurang meyakinkan. Disarankan bagi Lembang Asri Resort untuk mengadakan program asesmen dan *training* bagi pegawai-pegawainya, terutama pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen.

- Pada dimensi *reliability*, disarankan agar manajemen serta pegawai Lembang Asri Resort mempertahankan konsistensi kinerja agar tetap memuaskan konsumen, juga lebih memperhatikan keakuratan penepatan janji promosional yang telah diterima oleh konsumen.
- Pada dimensi *responsivity*, disarankan agar pegawai Lembang Asri Resort mempertahankan kesigapan dan kecekatan dalam melayani tamu, juga lebih bersedia lagi dalam menyisihkan waktunya demi tamu, dan lebih baik lagi bila ada penambahan pegawai untuk dapat melayani tamu lebih baik lagi apabila diperlukan.
- Pada dimensi *empathy*, disarankan agar pegawai Lembang Asri Resort mempertahankan kepedulian dalam melayani tamu, juga meningkatkan pelayanan yang lebih bersifat individual dan sesuai dengan permintaan tamu.