

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil yang telah diperoleh dari table-tabel yang ada pada Bab 4, maka dapat penulis simpulkan bahwa :

1. Rata-rata responden yang biasanya menginap di Hotel Abadi adalah keluarga, karena hal ini dapat dilihat dari jumlah usia dan status perkawinan responden. Hal ini mungkin disebabkan suasana dimana Hotel Abadi berada sangat sesuai dengan keinginan yang mereka ingini, karena didukung dengan suasana yang nyaman dan pemandangan yang indah juga terletak di tengah kota Tasikmalaya, serta tersedia playground bagi anak-anak, dan yang terutama adanya café yang memiliki cita rasa yang tinggi, maka banyak anggota keluarga baik yang dating dari luar kota, maupun dari kota Tasikmalaya itu sendiri pergi menginap di Hotel Abadi.
2. Pelayanan yang diberikan di sebuah hotel, memiliki peranan yang sangat penting bagi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Hal ini dapat dilihat, karena sebagian responden yang menyatakan bahwa pelayanan khususnya people, process, dan physical evidence merupakan pelayanan yang Sangat Penting dibandingkan dengan pelayanan lainnya. Namun dalam hal-hal tertentu juga, banyak responden yang menyatakan bahwa pelayanan tersebut Kurang Penting, karena mungkin hal tersebut tidak begitu mengganggu dan

tidak terlalu diperhatikan oleh responden tersebut, seperti halnya kerapihan seragam yang digunakan karyawan, atau ketersediaan sarana parkir, dll. Karena mungkin bagi mereka itu bukan hal utama yang mempengaruhi kepuasan mereka saat menginap di suatu hotel. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel adalah merupakan suatu hal yang Sangat Penting.

3. Menurut para responden , pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak Hoel Abadi sudah cukup memuaskan, tapi ada beberapa responden yang menyatakan bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, mungkin hal tersebut dikarenakan karyawan yang saat itu melayani mereka belum begitu terlatih. Dan hal lainnya juga yang menurut pendapat responden kurang memuaskan adalah ketersediaan sarana parkir, hal ini mungkin dipengaruhi oleh letak Hotel Abadi, yang berada di tengah Kota Tasikmalaya sehingga saana parkir yang tersedia terbatas dan tidak terlalu luas, tapi hal ini tidaklah menjadi penghalang bagi beberapa responden.
4. Melalui analisa statistic penulis mengetahui bahwa pengaruh pelayanan dengan kepuasan konsumen termasuk “*High (strong) association up to perfect association*”. Jadi hipotesa yang dilakukan penulis bahwa “*semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin puas konsumen*” adalah benar.

5.2 Saran

- Pelayanan yang dilakukan oleh pihak Hotel Abadi pada dasarnya sudah baik. Sekarang yang perlu diperhatikan adalah bagaimana caranya mempertahankan dan meningkatkan mutu dan efektivitas dari pelayanan ini. Sangat terasa bahwa pentingnya keramahan, kesopanan, kecepatan, kebersihan, ketenangan, dll dalam suatu pelayanan, dapat mempengaruhi besar tidaknya tingkat kepuasan yang akan konsumen rasakan saat mereka sedang menginap.
- Mengingat bahwa pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, maka langkah selanjutnya yang sangat penting adalah menjaga dan mempertahankan kepuasan yang konsumen rasakan saat ini, sehingga hal ini dapat menumbuhkan loyalitas mereka terhadap Hotel Abadi. Karena itu pihak Hotel Abadi harus terus memperbaharui sistem pelayanan yang sudah dimilikinya, agar konsumen bisa merasakan kepuasan yang terus meningkat.