

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

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

1. Mayoritas responden merasa puas pada kualitas pelayanan hotel “X”.
2. Kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *assurance*. Hal ini dirasakan konsumen dalam hal kesopanan pegawai hotel “X” dalam memberikan pelayanan seperti memberikan senyuman pada konsumen dan menyapa konsumen ketika bertemu. Ketidakpuasan tertinggi terdapat pada dimensi *tangibles*, yang dirasakan konsumen dalam hal waktu beroperasi untuk melakukan pemesanan ke kamar tidak dapat dilakukan 24 jam.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di hotel “X” adalah *enduring service intensifiers (expected service)* karena bersifat stabil dan mendorong konsumen untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa serta *service encounters (perceived service)* karena mempengaruhi keseluruhan kepuasan konsumen dan kemauan untuk menggunakan jasa kembali.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Jumlah pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan terlalu banyak sehingga beberapa responden mengeluh bahkan menolak saat diminta untuk mengisi kuesioner.
2. Terdapat beberapa kalimat dalam pernyataan yang sulit dimengerti oleh responden saat mengisi kuesioner seperti yang terdapat pada item nomor 16 yaitu kesungguhan pegawai hotel dalam menanggapi keluhan dan item nomor 47 yaitu waktu beroperasi karyawan hotel.
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan mempertimbangkan menggunakan 2 kuesioner untuk menjaring harapan dan kenyataan konsumen.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Mayoritas pegawai di hotel “X” adalah pegawai *outsourcing*.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran kualitas pelayanan di hotel “X” Bandung, yang perlu ditingkatkan adalah :
  - Dalam hal kualitas cita rasa makanan yang terdapat di *restaurant* dan waktu beroperasi untuk melakukan pemesanan ke kamar. Upaya yang dapat dilakukan pihak hotel “X” dalam meningkatkan kualitas cita rasa

makanan yang terdapat di *restaurant* adalah dengan memberikan pelatihan memasak pada divisi *food & beverages* agar cita rasa makanan lebih disukai konsumen dan jenis makanan yang tersedia di *restaurant* lebih bervariasi. Selanjutnya yang dapat dilakukan pihak hotel “X” dalam upaya memenuhi kebutuhan konsumen akan pelayanan *room service* adalah dengan menambah *shift* kerja malam pegawai *room service* sehingga pelayanan *room service* dapat diberikan selama 24 jam pada konsumen.

- Dalam hal pemberian informasi waktu untuk *breakfast* saat *check in* oleh pegawai *front office*. Upaya yang dapat dilakukan pihak hotel “X” adalah dengan memberikan *briefing* pada bagian *front office* sebelum mulai bekerja. Pemberian *briefing* ini bertujuan untuk mengingatkan bagian *front office* mengenai informasi apa saja yang harus diberikan pada konsumen yang *check in* di hotel “X”.
- Dalam hal ketanggapan pegawai *front office* dan *housekeeping* saat melayani konsumen meskipun hotel sedang ramai. Upaya yang dapat dilakukan pihak hotel “X” adalah dengan memberikan pelatihan secara berkala guna meningkatkan keterampilan serta kecekatan dalam melayani konsumen. Setelah memberikan pelatihan, pihak hotel juga harus memberikan evaluasi terhadap hasil kerja pegawai *front office* dan *housekeeping* agar dapat dilakukan perbaikan dalam pelayanan yang akan diberikan pada konsumen.