

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan data-data yang telah, maka penulis mengemukakan kesimpulan dan berusaha memberikan usulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak Hotel Sun In Pangandaran dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan selama menginap di Hotel Sun In Pangandaran sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis distribusi jawaban responden terhadap variabel kualitas Hotel Sun In Pangandaran hampir semua pertanyaan responden menyatakantara harapan konsumen dengan kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen, terlihat bahwa walaupun rata-rata mutu pelayanan berada di bawah harapan konsumen, ternyata unsur-unsur pelayanan yang perlu diprioritaskan penanganannya, yaitu : penyediaan tempat parkir, keanekaragaman jenis makanan dan minuman, dan kemampuan menyelesaikan keluhan. Dan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan adalah adalah letak hotel yang strategis, kualitas dari fasilitas kamar yang memadai, kenyamanan hotel, rekomendasi dari mulut ke mulut dan kebersihan lingkungan kamar hotel yang dirasakan konsumen baik.

2. Dari hasil analisis distribusi jawaban responden terhadap kepuasan konsumen, khususnya terhadap letak hotel yang strategis, kenyamanan kamar dan lingkungan hotel, kualitas dari fasilitas kamar dan kebersihan lingkungan hotel dirasakan konsumen baik dan memuaskan.
3. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan dengan korelasi yang cukup kuat, yaitu sebesar 0,66. Hal ini menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan (variabel x) terhadap kepuasan konsumen (variabel y) memiliki pengaruh, yakni jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen akan ikut meningkat. Sedangkan besarnya pengaruh pelayanan ditunjukkan oleh hasil KD sebesar 43.84%, artinya pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan Hotel Sun In Pangandaran terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 43.84 %, sedangkan sisanya sebesar 56.16 % dianggap disebabkan oleh faktor-faktor di luar kebijakan program kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan pada kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menganjurkan beberapa saran dan usulan perbaikan yang diharapkan bermanfaat bagi hotel yang bersangkutan, saran-saran tersebut antara lain :

1. Hotel Sun In Pangandaran sebaiknya melatih para karyawan dalam hal respon karyawan dalam menghadapi pelanggan, sehingga pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Hotel Sun In Pangandaran perlu mengkoordinir para karyawannya agar melakukan tugasnya masing-masing dengan baik, dan menjaga kualitas makanan dan minuman yang telah tersedia. Dalam upaya meningkatkan kualitas makanan dan minuman, pihak hotel hendaknya memperkerjakan koki tetap sehingga dapat menambah variasi makanan dan minuman agar konsumen tidak merasa bosan.
3. Hotel Sun In Pangandaran sebaiknya lebih menambah lahan tempat parkir, karena pada saat liburan jumlah pengunjung meningkat dan lahan parkir yang tersedia jika dibandingkan dengan kepadatan pengunjung dirasakan masih kurang tersedia.
4. Hotel Sun In Pangandaran sebaiknya lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan para konsumennya. Untuk membantu mengetahui kebutuhan dan keinginan dari para konsumen, sebaiknya Hotel Sun In Pangandaran menyediakan kotak saran dan kritik, sehingga keinginan dan kebutuhan konsumen dapat diketahui dengan lebih jelas.