

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian mengenai analisis penggunaan *House of Quality* untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Hotel Gumilang Regency, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Gumilang Regency masih belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yaitu terlihat dari adanya gap antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diekspektasikan oleh *customer*.
2. Analisis penggunaan *House of Quality* menyimpulkan bahwa hal yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh Hotel Gumilang Regency untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah *skill* dan *knowledge* karyawan, tanpa mengesampingkan hal penting lainnya, seperti: *service process design*, komunikasi dan kerjasama karyawan, empati karyawan, jumlah tenaga kerja, dan peralatan pendukung.
3. Selain itu, menurut *House of Quality* kelemahan Hotel Gumilang Regency dibandingkan dengan pesaing utama adalah:
 - Ketepatan dalam memenuhi janji kepada tamu.
 - Ketepatan dalam memberikan pelayanan.

- Kecepatan dalam memberikan pelayanan
- Pengetahuan karyawan untuk membantu tamu

Sedangkan kelebihan Hotel Gumilang Regency dibandingkan dengan pesaing utama adalah:

- Kehandalan dalam membantu masalah tamu
- Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan spesifik tamu

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan-kesimpulan yang telah diperoleh, penulis mengajukan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat sesuai atau bahkan lebih dari standar yang telah ditetapkan sebagai berikut:

- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan-pelatihan terutama dalam hal yang berhubungan dengan peningkatan *skill* dan *knowledge* karyawan.
- Memberi motivasi kepada karyawan agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada tamu, bisa dengan memberikan dorongan maupun dengan suatu bentuk penghargaan seperti *employee of the month*.
- Memperbaiki proses *recruitment* karyawan, jika akan menerima karyawan baru. Karyawan-karyawan baru yang dipilih adalah karyawan-karyawan yang memang memiliki *skill* dan *knowledge* yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia Hotel Gumilang Regency.

- Melakukan penelitian terhadap *service process design* yang sudah ada, dan memperbaikinya agar kualitas pelayanan yang diberikan bisa lebih ditingkatkan lagi.
- Menciptakan suasana kerja yang kondusif bagi karyawan agar produktivitas kerja karyawan bisa meningkat.
- Melakukan proses pengawasan terhadap operasi sehari-hari yang dilakukan oleh karyawan agar kinerjanya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan selalu konsisten.