

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan-kesimpulan

1. Disadari maupun tidak ternyata kualitas pelayanan memegang peranan penting di dalam menciptakan kepuasan konsumen. Sebab sebuah hotel dinilai dari kualitas pelayanan mereka terhadap konsumen, sehingga kepercayaan konsumen menjadi hal penting dalam kelangsungan dan kemajuan hotel tersebut.
2. Hotel X telah memiliki fasilitas yang cukup baik di mata konsumen, baik itu fasilitas kamar, restoran, tempat olah raga, dan tempat parkir.
3. Hotel X telah memberikan pelayanan yang cukup baik kepada para konsumennya walaupun usianya masih terbilang baru.
4. Karyawan dan staff hotel X pada umumnya mempunyai kinerja yang baik menurut penilaian para konsumen.
5. Hotel X cukup memberikan kontribusi baru bagi dunia perhotelan di Indonesia.
6. Konsumen pada umumnya merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan kepada mereka selama menginap.
7. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di hotel X adalah sebesar 80,62 %

5.2. Saran-saran

1. Kualitas pelayanan terhadap konsumen harus lebih diperhatikan, karena kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi dan pada akhirnya dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan.
2. Hotel X harus lebih memaksimalkan komputer yang dimiliki dengan cara menempatkan seorang operator di bagian administrasi yang bertugas untuk melakukan penanganan dalam pembayaran jasa hotel.
3. Hotel X harus lebih memperhatikan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang telah diberikan agar konsumen tidak merasa kecewa.
4. Mengenai karyawan, hotel X dapat memberikan training atau pelatihan kepada mereka agar mereka dapat terus meningkatkan kinerja mereka, bila perlu hotel X dapat memberikan bonus-bonus tertentu untuk meningkatkan semangat karyawan dalam bekerja.
5. Sebaiknya hotel X dapat lebih mengelola lahan parkir yang ada agar lebih efektif dan efisien dalam menampung semua kendaraan para konsumen hotel.
6. Hotel X harus mempertahankan semua kebaikan dan kelebihan yang telah ada, dan bila perlu meningkatkannya agar kepuasan konsumen lebih tinggi.