

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan yang telah dilakukan oleh Hotel Santika yang dilihat dari hasil perhitungan selisih antara pelayanan yang diterima (*Perceived*) dan pelayanan yang diharapkan (*Expected*) (P-E) dari kelima dimensinya, sebagai berikut:
 - a. Dimensi Bentuk Fisik (*Tangible*) sebesar 0,88
 - b. Dimensi Empati (*Emphaty*) sebesar 0,34
 - c. Dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 0,52
 - d. Dimensi Kecepatan tanggapan (*Responsiveness*) 0,85
 - e. Dimensi Jaminan (*Assurance*) 0,55

2. Persentase Tingkat Hunian (*Occupancy Rate*) di Hotel Santika sejak tahun 2000 hingga 2004 berturut-turut sebesar 56,72 % (2000), 51,50 % (2001), 51,76 % (2002), 55,40 % (2003), 55,31 % (2004) dan tidak pernah mencapai angka 58 % artinya 30 kamar dari 70 kamar Hotel Santika tidak terpakai.

3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Hunian ditunjukkan dengan adanya korelasi yang cukup tinggi (cukup kuat), yaitu sebesar 0,743902439. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) yang dilakukan oleh Hotel Santika terhadap Tingkat Hunian (*Occupancy Rate*) di Hotel Santika adalah sebesar 55,3390838 %, dengan tingkat signifikansi 0,05. dari Uji Hipotesis, terlihat bahwa H_0 ditolak berarti terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan yang dilakukan Hotel Santika terhadap Tingkat Hunian di Hotel Santika.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Hunian di Hotel Santika, serta dengan memperhatikan kesimpulan-kesimpulan yang telah diambil, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Manajemen Hotel Santika hendaknya lebih meningkatkan kinerja kualitas pelayanan kepada tamunya, terutama dimensi empati dimana menunjukkan skor kualitas pelayanan yang paling kecil, karena dari hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang cukup tinggi antara kualitas pelayanan dan tingkat hunian di Hotel Santika.
2. Dari hasil penelitian menunjukkan besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Hunian di Hotel Santika sebesar $\pm 55,3390838 \%$, berarti terdapat faktor lain diluar Kualitas Pelayanan sebesar $\pm 44,6609162 \%$ yang

mempengaruhi Tingkat Hunian Hotel Santika seperti Bauran Pemasaran yang terdiri dari 4P yaitu (*Product, Price, Place, Promotion*) dan Bauran Pemasaran Jasa yang mencakup 3P (*People, Process, dan Physical Evidence*). Penulis menyarankan agar faktor-faktor ini lebih diperhatikan dan dapat diteliti lebih lanjut.