

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis mencoba untuk menarik suatu kesimpulan dan mencoba untuk memberi usulan dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak Hotel Argapuri dalam upaya meningkatkan kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab 4 maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Para tamu Hotel Argapuri adalah kebanyakan pria. Dilihat dari usia tamu Hotel Argapuri banyak dikunjungi oleh orang yang berusia 20-35 tahun dan 36-50 tahun. Kebanyakan tamu Hotel Argapuri memiliki jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta dan pengusaha/wirausaha dimana tingkat pendapatan rata-rata per bulan 2-5 juta dan 5-8 juta. Kebanyakan tamu Hotel Argapuri mempunyai tujuan menginap yang paling banyak adalah untuk rekreasi dan urusan keluarga dan lain-lain.
2. Sebagian besar responden menyatakan sangat baik, baik dan kurang baik akan setiap pertanyaan yang diajukan penulis dalam kuesioner mengenai kualitas jasa

yang diharapkan oleh konsumen ketika berada di Hotel Argapuri. Namun masih ada beberapa orang responden yang memberikan penilaian tidak baik akan beberapa atribut dari kualitas jasa yang diharapkan oleh konsumen, seperti dekorasi dan tata ruang kamar hotel, fasilitas dan peralatan kamar (TV, AC, tlp, lemari, lampu, tempat tidur, karpet dan tirai)

Sedangkan untuk kualitas jasa yang dirasakan konsumen selama berada di Hotel Argapuri, maka sebagian besar konsumen menyatakan sangat setuju, setuju dan tidak setuju akan setiap pelayanan yang diberikan oleh Hotel Argapuri.

Namun ada beberapa orang responden yang memberikan penilaian tidak setuju akan setiap pelayanan yang diberikan oleh Hotel Argapuri.

3. Pengaruh kualitas jasa yang ditawarkan oleh Hotel Argapuri terhadap kepuasan konsumen melalui perhitungan statistik dengan metode rank spearman menunjukkan adanya korelasi yang positif antara kedua variabel ($r_s = 95\%$) artinya jika kualitas jasa ditingkatkan maka kepuasan konsumen akan meningkat pula, sebaliknya jika kualitas jasa menurun maka kepuasan konsumen akan menurun. Hal ini telah diuji validitas dengan menggunakan student t ($t = 18,753$). Dengan kata lain kualitas jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari perhitungan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa pengaruh antara kualitas jasa dengan kepuasan konsumen sebesar 90,25% dan sisanya sebesar 9,75% adalah pengaruh dari variabel-variabel lainnya tidak termasuk dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya dapatlah kiranya diajukan beberapa saran dan usulan perbaikan yang diharapkan bermanfaat bagi Hotel Argapuri. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dekorasi dan tata ruang kamar hotel

Untuk menarik tamu hotel hendaknya keadaan kamar dibuat nyaman dan semenarik mungkin dengan memperhatikan tata letak fasilitas dan peralatan kamar yang disediakan hotel, di mana penempatannya tidak mengganggu kebebasan bergerak dari tamu hotel yang menginap.

2. Fasilitas dan peralatan TV, AC dan telepon

Untuk meningkatkan fasilitas peralatan TV, AC dan telepon yang kurang memuaskan hendaknya dari pihak hotel mengganti TV, AC dan telepon yang sudah rusak, khusus untuk TV maka pihak hotel juga harus memperhatikan bagaimana penerimaan siaran TV di setiap kamar apakah baik atau tidak.

3. Perlengkapan kamar mandi, lemari, meja, lampu, tirai, tempat tidur, karpet dalam kondisi baik

Perlengkapan di dalam kamar hendaknya juga harus diperhatikan dengan cara mengganti alat-alat tersebut apabila ada kerusakan atau yang telah lama di pakai. Membersihkan dan merawat serta mengecek alat-alat tersebut baik sebelum dan sesudah di pakai oleh para tamu.

4. Kualitas dan variasi makanan serta minuman

Untuk menambah kualitas dan variasi makanan serta minuman hendaknya pihak hotel menambah menu yang ada atau pun dapat digunakan dengan meningkatkan kualitas para karyawan yang berhubungan dengan hal ini atau dapat dilakukan dengan memberikan pendidikan tambahan bagi karyawan.

5. Untuk meningkatkan kualitas jasanya dari pihak Hotel Argapuri harus meningkatkan pula kualitas karyawannya yaitu dengan cara memberikan kursus-kursus tambahan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing agar sumber daya manusianya meningkat, ataupun dapat diberi motivasi bagi karyawan yang berprestasi dengan memberikan hadiah atau bonus.