

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan terhadap 200 responden yang mengetahui dan pernah menginap di Hotel Cianjur. Data yang terkumpul tersebut kemudian diolah untuk dianalisis. Dari hasil analisis dan pembahasannya penulis dapat menarik kesimpulan berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran umum mengenai pengaruh Kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan. Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang dihasilkan oleh Hotel Cianjur dinilai sudah baik oleh responden, dilihat dari segi dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu *Tangibles* (bukti langsung/berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Hal ini terlihat dari hasil yang didapat dari kuesioner-kuesioner dengan 200 responden yang terkumpul dimana semua unsur-unsur dari kualitas pelayanan jasa Hotel Cianjur mempunyai nilai yang baik. Nilai rata-rata *tangibles* (bukti langsung/berwujud) dengan indikator bukti fisik Hotel Cianjur sebesar 113,7 . Nilai rata-rata dimensi *responsiveness* dengan indikator pelayanan yang memuaskan sebesar 111. Nilai rata-rata dimensi *assurance* (jaminan) dengan indikator keramahan dalam melayani pelanggan sebesar 110,3. Nilai rata-rata paling besar dari unsur kualitas pelayanan jasa untuk dimensi adalah dimensi *emphaty* (empati) dengan indikator kepedulian

karyawan pada konsumen sebesar 117 dan dimensi *reliability* (kehandalan) dengan indikator kehandalan karyawan dalam melayani tamu sebesar 116,3. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan adalah cukup tinggi, hal ini dapat terlihat dari nilai rata-rata total mengenai kepuasan pelanggan Hotel Cianjur sebesar 121. Unsur dari kepuasan pelanggan yang nilai rata-rata yang paling besar adalah kesetiaan terhadap hotel itu dan berminat untuk kembali menginap di Hotel Cianjur-Cipanas Puncak.

2. Secara umum tingkat kepuasan pelanggan Hotel Cianjur sudah merasa puas, dilihat dari skor rata-rata keseluruhan dari variabel kualitas pelayanan jasa 35,5. Pelayanan yang diberikan oleh Hotel Cianjur sebagian besar telah berhasil memberikan pelayanan yang terbaiknya, oleh karena itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya dilakukan kepada para pengunjung yang pernah menginap dan mengetahui Hotel Cianjur-Cipanas Puncak.
2. Penelitian ini hanya mengidentifikasi kualitas pelayanan jasa, yang mempengaruhi kepuasan konsumen Hotel Cianjur-Cipanas Puncak.

5.3 Saran

Setelah mengolah, menganalisa, dan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan penulis mencoba mengajukan beberapa saran bagi Hotel Cianjur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diharapkan dapat menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi lagi, diantaranya:

1. Pihak Hotel Cianjur diharapkan dapat memberikan souvenir-souvenir bagi pelanggan loyal yang menginap di Hotel Cianjur lebih dari 2 kali, dimana souvenir tersebut dapat dimanfaatkan oleh pelanggan, seperti: notebook, gantungan kunci, pulpen, dan lain-lain. Maksud dari pemberian souvenir tersebut agar pelanggan merasa diperhatikan oleh pihak Hotel Cianjur dan agar Hotel Cianjur selalu ada dalam pikiran konsumen sehingga pelanggan akan mendapatkan sesuatu yang berbeda, dengan kenyamanan tersebut pelanggan akan menjadi loyal sehingga pelanggan akan terus menginap di Hotel Cianjur.
2. Pihak Hotel Cianjur pun dapat mengadakan survey terhadap kualitas pelayanan jasa yang ada pada hotel lain khususnya hotel yang berlokasi di Cipanas ataupun hotel-hotel lain yang ada diluar Cipanas yang dianggap memiliki kualitas baik, sehingga dapat menerapkannya di Hotel Cianjur agar kualitas pelayanan jasa pada Hotel Cianjur dapat menjadi lebih baik.