

BAB 6

SIMPULAN DAN SARAN

Setelah melaksanakan penelitian tentang Pembuatan “Sistem Reservasi, Pelayanan Online, dan Perhitungan Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual pada Hotel TriJaya Cirebon” dan pembahasan yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dalam bab ini dapat ditarik kesimpulan dan saran yang diharapkan berguna dan bermanfaat untuk penelitian selanjutnya. Adapun simpulan dan saran dari penelitian ini, yaitu:

6.1 Simpulan

Dari pelaksanaan penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi dapat membantu klien untuk mencari informasi hotel TriJaya dan melakukan reservasi tanpa harus datang ke lokasi.
2. Aplikasi dapat membantu admin (*front office* dan bagian *restaurant*) dalam proses pengelolaan dan pelayanan pelanggan kamar hotel.
3. Aplikasi dapat membantu pemilik untuk pengumpulan survey kepuasan pelanggan dan mengontrol prioritas untuk peningkatan kualitas hotel dengan metode servqual.

6.2 Saran

Adapun beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan aplikasi di masa yang akan datang, antara lain :

1. Perlu ditingkatkan kembali keamanan data agar informasi-informasi dapat terjaga dengan baik.
2. Fitur *email gateway* dan *sms gateway* dapat digunakan untuk *mensubscribe* informasi-informasi hotel.
3. Dari hasil analisa survey metode servqual dapat dikembangkan untuk penambahan kamar-kamar dan fitur-fitur fasilitas hotel.