

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan masalah yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh De'Rain Hotel masih kurang sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan, seperti berdasarkan perhitungan *Gap Analysis* menunjukkan bahwa terdapat gap sebesar -14.48.
2. Terdapat 6 karakteristik kualitas dengan gap terbesar antara ekspektasi pelanggan dengan kualitas yang diberikan, yaitu kesediaan pihak hotel untuk menjelaskan fasilitas yang ada (-1.30), kesigapan pihak hotel untuk memberitahu tentang jadwal pelayanan yang ada (-1.30), kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan pelanggan (-1.26), perhatian terhadap setiap pelanggannya (-1.14), kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan hotel (-1.04), dan perhatian personal hotel terhadap setiap pelanggan (-1.04)
3. Urutan karakteristik teknis yang perlu diprioritaskan karena mempunyai pengaruh paling besar, antara lain *training product knowledge* (32.26%), *training standard operational procedure* (22.58), meningkatkan kepedulian karyawan (12.90%), meningkatkan inisiatif karyawan (11.83%), meningkatkan kemampuan karyawan (6.45%), meningkatkan *awareness* karyawan (4.30%), meningkatkan pengetahuan umum karyawan (4.30%), merekrut karyawan yang berpengalaman (3.23%), dan *control* oleh pihak manajer hotel (2.15%).

## 5.2 Saran

Adapun saran-saran yang diberikan kepada pihak De'Rain Hotel, antara lain:

1. De'Rain Hotel sebaiknya melakukan *Training Standard Operational Procedure* dan *Product Knowledge* secara rutin, meningkatkan inisiatif, kepedulian, dan kemampuan karyawan karena hal ini berpengaruh langsung bagaimana para karyawan memberikan pelayanannya kepada pelanggan hotel. Dengan melakukan hal-hal tersebut maka kinerja karyawan akan meningkat dan keluhan dapat dikurangi.
2. De'Rain Hotel sebaiknya fokus melakukan perbaikan terhadap karakteristik kualitas pelayanan dimana terjadi gap terbesar dengan ekspektasi pelanggan. Karena gap yang besar menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dimana akan menyebabkan pelanggan tidak puas dan keluhan.
3. Mengamati keunggulan-keunggulan pesaing dibandingkan pihak De'Rain Hotel dan melakukan perbaikan dan pengembangan pada kualitas pelayanan yang dinilai masih kurang dibanding pesaing.