

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Hotel “X” Bandung, serta pembahasannya, dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Mayoritas konsumen Hotel “X” merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan Hotel “X” secara keseluruhan.
- 2) Pada dimensi *reliability*, mayoritas konsumen merasa tidak puas terhadap fasilitas yang dijanjikan oleh Hotel “X” karena tidak sesuai yang tertera pada *website* dan brosur.
- 3) Pada dimensi *responsiveness*, mayoritas konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan karyawan Hotel “X” terutama pada *room service* karena kurang cepat dalam memberikan pelayanan.
- 4) Pada dimensi *assurance*, mayoritas konsumen merasa tidak puas terhadap karyawan Hotel “X” dalam hal kesopanan karena tidak memberikan perilaku yang sopan dan juga tidak sering tersenyum selama konsumen menginap di hotel “X”.
- 5) Pada dimensi *emphaty*, mayoritas konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan karyawan Hotel “X” terutama dalam hal kepedulian karena karyawan bagian *front office* tidak menanyakan kebutuhan konsumen dan juga tidak memberikan referensi-referensi tempat wisata di Bandung.

- 6) Pada dimensi *tangibles*, mayoritas konsumen merasa tidak puas terhadap Hotel “X” terutama pada area parkir karena tidak memiliki tempat parkir yang luas dan memadai.

5.2.Saran

5.2.1. Saran Teoritis

- 1) Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan penelitian sebagai masukan dan acuan dalam *setting* pariwisata.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar alat ukur disesuaikan dengan *sample* penelitian dan memperhatikan hal apa saja yang dapat dijadikan aitem.

5.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran dibawah ini kepada pihak Hotel “X” :

- 1) Pada dimensi *reliability*, disarankan kepada pihak manajemen Hotel “X” untuk lebih memperhatikan kembali keakuratan informasi yang diberikan oleh Hotel “X” seperti fasilitas yang diberikan harus sesuai dengan *website* dan brosur.
- 2) Pada dimensi *responsiveness*, disarankan kepada pihak manajemen Hotel “X” untuk meninjau kembali SOP (Standar Operasiaonal) pada setiap divisi.
- 3) Pada dimensi *assurance* disarankan kepada pihak manajemen Hotel “X” agar meninjau kembali SOP (Standar Operasiaonal) pada setiap divisi.
- 4) Pada dimensi *emphaty*, disarankan kepada pihak manajemen Hotel ”X” agar mengingatkan kembali karyawan bagian *front office* untuk memberikan informasi kepada kosumen mengenai wisata-wisata di

Bandung. Kemudian, disarankan juga kepada pihak manajemen Hotel "X" agar mengingatkan kembali karyawan bagian *front office* untuk selalu menanyakan apa yang dibutuhkan konsumen selama menginap disana.

- 5) Pada dimensi *tangibles*, disarankan kepada pihak manajemen Hotel "X" untuk meninjau kembali sarana tempat parkir karena luas standar tempat parkir hotel melati $25m^2$ permobil dan kebutuhan parkir hotel melati minimal 10 mobil.

