

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pengolahan data dari hasil kuesioner, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan tamu yang menginap di *Clove Garden Hotel & Residence* masih dapat dikatakan belum memuaskan. Hal ini terbukti dari masih banyaknya variabel yang ditanyakan kepada tamu yang menginap di *Clove Garden Hotel & Residence* dan mereka merasa tidak puas. Berikut adalah variabel – variabel yang dirasa sudah puas maupun belum puas oleh konsumen:
  - Variabel yang dianggap belum memuaskan konsumen:
    - 1) Kebersihan kamar
    - 2) Variasi jenis kamar
    - 3) Kesejukan kamar
    - 4) Pencahayaan kamar
    - 5) Kelengkapan fasilitas kamar mandi (handuk, sikat gigi, dll)
    - 6) Kenyamanan tempat duduk *restaurant*
    - 7) Kenyamanan pencahayaan *restaurant*
    - 8) Kenyamanan suhu *restaurant*
    - 9) Kelezatan rasa *breakfast*
    - 10) Variasi menu *breakfast*
    - 11) Kejelasan petunjuk jalan menuju hotel
    - 12) Kemudahan parkir
    - 13) Kecepatan satpam dalam membantu memarkirkan kendaraan
    - 14) Keamanan tempat parkir
    - 15) Kemampuan komunikasi satpam
    - 16) Kesopanan satpam terhadap tamu

- 17) Kerapihan pakaian satpam
  - 18) Kesesuaian tarif hotel dengan fasilitas yang diberikan
  - 19) Frekuensi diberikannya diskon
  - 20) Kemenarikan promosi melalui *Instagram*
  - 21) Kemudahan *check in*
  - 22) Kemudahan *check out*
  - 23) Kebersihan peralatan makan
  - 24) Kenyamanan kursi di ruang tunggu (*lobby*)
- Variabel-variabel yang dianggap sudah memuaskan konsumen:
- 1) Aroma kamar
  - 2) Penataan kamar
  - 3) Kelengkapan fasilitas kamar (tv, sandal, kulkas, dll)
  - 4) Toleransi pihak hotel menentukan waktu *check out*
  - 5) Keramahan *receptionist*
  - 6) Kecepatan *receptionist* dalam membantu tamu
  - 7) Ketepatan *receptionist*
  - 8) Kemampuan komunikasi *receptionist*
  - 9) Kesopanan *receptionist* terhadap tamu
  - 10) Kerapihan pakaian *receptionist*
  - 11) Keramahan satpam
  - 12) Kebersihan ruang tunggu (*lobby*)
2. Faktor – faktor kepuasan yang mempengaruhi loyalitas tamu adalah
- Kemudahan *check in*
  - Kemampuan komunikasi satpam
  - Frekuensi diberikannya diskon
  - Variasi menu *breakfast*
3. Tingkat loyalitas tamu yang menginap di *Clove Garden Hotel & Residence* masih dapat dikatakan sedang. Hal ini terbukti berdasarkan rata-rata loyalitas konsumen yaitu 2,849 dari skala 4.

4. Tingkat kinerja di *Clove Garden Hotel & Residence* masih dapat dikatakan belum memuaskan. Hal ini terbukti dari masih banyaknya variabel yang ditanyakan kepada tamu yang menginap di *Clove Garden Hotel & Residence* dan mereka merasa kinerja dari pihak *Clove Garden Hotel & Residence* belum maksimal. Berikut adalah variabel – variabel yang kinerjanya berada di atas rata-rata keseluruhan maupun yang berada di bawah rata-rata keseluruhan:

➤ Variabel kinerja yang berada di atas rata-rata keseluruhan:

- 1) Pencahayaan kamar
- 2) Variasi menu *breakfast*
- 3) Kemudahan parkir
- 4) Keamanan tempat parkir
- 5) Kecepatan *receptionist* dalam membantu tamu
- 6) Kesesuaian tarif hotel dengan fasilitas yang diberikan
- 7) Kebersihan peralatan makan
- 8) Variasi jenis kamar
- 9) Kesejukan kamar
- 10) Aroma kamar
- 11) Penataan kamar
- 12) Kelengkapan fasilitas kamar
- 13) Kenyamanan pencahayaan di *restaurant*
- 14) Toleransi pihak hotel dalam menentukan waktu *check out*
- 15) Keramahan *receptionist*
- 16) Ketepatan *receptionist*
- 17) Kemampuan komunikasi *receptionist*
- 18) Kesopanan *receptionist* terhadap tamu
- 19) Kerapihan pakaian *receptionist*
- 20) Keramahan satpam
- 21) Kemampuan komunikasi satpam
- 22) Kesopanan satpam terhadap tamu
- 23) Kerapihan pakaian satpam

24) Kebersihan ruang tunggu (*lobby*)

- Variabel kinerja yang berada di bawah rata-rata keseluruhan:
  - 1) Kelengkapan fasilitas kamar mandi (handuk, sikat gigi, dll)
  - 2) Kecepatan satpam dalam membantu parkir
  - 3) Frekuensi diberikannya diskon
  - 4) Kemudahan *check in*
  - 5) Kemudahan *check out*
  - 6) Kebersihan kamar
  - 7) Kenyamanan tempat duduk di *restaurant*
  - 8) Kenyamanan suhu di *restaurant*
  - 9) Kelezatan rasa *breakfast*
  - 10) Kejelasan petunjuk jalan menuju hotel
  - 11) Kemenarikan promosi melalui *instagram*
  - 12) Kenyamanan kursi di ruang tunggu (*lobby*)

Berikut adalah variabel-variabel kepentingan yang berada di atas rata-rata keseluruhan:

- 1) Pencahayaan kamar
- 2) Variasi menu *breakfast*
- 3) Kemudahan parkir
- 4) Keamanan tempat parkir
- 5) Kecepatan *receptionist* dalam membantu tamu
- 6) Kesesuaian tarif hotel dengan fasilitas yang diberikan
- 7) Kebersihan peralatan makan
- 8) Kelengkapan fasilitas kamar mandi (handuk, sikat gigi, dll)
- 9) Kecepatan satpam dalam membantu parkir
- 10) Frekuensi diberikannya diskon
- 11) Kemudahan *check in*
- 12) Kemudahan *check out*

Berikut adalah variabel-variabel kepentingan yang berada di bawah rata-rata keseluruhan:

- 1) Kebersihan kamar
- 2) Kenyamanan tempat duduk di *restaurant*
- 3) Kenyamanan suhu di *restaurant*
- 4) Kelezatan rasa *breakfast*
- 5) Kejelasan petunjuk jalan menuju hotel
- 6) Kemenarikan promosi melalui *instagram*
- 7) Kenyamanan kursi di ruang tunggu (*lobby*)
- 8) Variasi jenis kamar
- 9) Kesejukan kamar
- 10) Aroma kamar
- 11) Penataan kamar
- 12) Kelengkapan fasilitas kamar (TV, sandal, kulkas, dll)
- 13) Kenyamanan pencahayaan di *restaurant*
- 14) Toleransi pihak hotel menentukan waktu *check out*
- 15) Keramahan *receptionist*
- 16) Ketepatan *receptionist*
- 17) Kemampuan komunikasi *receptionist*
- 18) Kesopanan *receptionist* terhadap tamu
- 19) Kerapihan pakaian *receptionist*
- 20) Keramahan satpam
- 21) Kemampuan komunikasi satpam
- 22) Kesopanan satpam terhadap tamu
- 23) Kerapihan pakaian satpam
- 24) Kebersihan ruang tunggu (*lobby*)

5. Berikut adalah strategi pemasaran yang harus dilakukan *Clove Garden Hotel & Residence* agar dapat meningkatkan kepuasan tamu sehingga dapat meningkatkan loyalitas tamu:
- 1) Meningkatkan kualitas pencahayaan kamar sehingga tamu akan merasa nyaman berada di kamar.
  - 2) Memperbaharui dan memperbanyak variasi menu *breakfast* sehingga terdapat banyak pilihan menu yang dapat dimakan oleh tamu pada saat *breakfast*.
  - 3) Meningkatkan fasilitas parkir sehingga memudahkan konsumen untuk parkir, dengan demikian maka tamu akan merasa nyaman untuk datang ke *Clove Garden Hotel & Residence*.
  - 4) Meningkatkan keamanan tempat parkir karena dengan adanya tempat parkir yang aman, tamu pun akan merasa tenang berada di *Clove Garden Hotel & Residence*.
  - 5) Meningkatkan kecepatan *receptionist* dalam membantu tamu sehingga akan meningkatkan kepuasan tamu.
  - 6) Memberikan tarif hotel yang sesuai dengan fasilitas yang diberikan oleh *Clove Garden Hotel & Residence* sehingga mampu bersaing dengan hotel berbintang sama.
  - 7) Meningkatkan dan memperhatikan kebersihan peralatan makan karena akan dilihat baik dan tamu pun akan merasa senang karena kebersihan terjamin.
  - 8) Meningkatkan dan memperhatikan kelengkapan fasilitas kamar mandi (handuk, sikat gigi, dll) sehingga tidak akan ada tamu yang mengeluh karena tidak adanya fasilitas kamar mandi tersebut.
  - 9) Meningkatkan kecepatan satpam dalam membantu parkir sehingga dapat membuat tamu senang dan merasa dilayani dengan baik.
  - 10) Meningkatkan frekuensi diberikannya diskon dengan demikian tamu akan lebih tertarik untuk datang menginap di *Clove Garden Hotel & Residence*.

- 11) Meningkatkan dan mempermudah proses *check in* sehingga tamu akan merasa puas dan tertarik untuk datang menginap lagi di *Clove Garden Hotel & Residence*.
  - 12) Meningkatkan dan mempermudah proses *check out* sehingga tamu akan merasa puas dan tertarik untuk datang menginap lagi di *Clove Garden Hotel & Residence*.
6. Berikut adalah prioritas perbaikan dan usulan yang harus dilakukan oleh pihak *Clove Garden Hotel & Residence*:
- 1) Frekuensi diberikan diskon → Memberikan kupon diskon secara langsung kepada tamu saat *check out*.
  - 2) Variasi menu *breakfast* → memberitahu menu untuk besok *breakfast* kepada tamu dan membuat daftar masakan dan minuman yang dapat dibuat dan memungkinkan untuk dibuat oleh bagian F&B kemudian menjadwalkannya. Bagian F&B pun dapat membuat makanan berdasarkan hasil *survey* dari data kota asal tamu yang menginap pada saat tersebut.
  - 3) Kemudahan *check in* → Memperketat peraturan tentang waktu *check out* sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dan tamu selanjutnya yang akan *check in* tidak terlambat. Mempertimbangkan mengenai jumlah pekerja pada hari libur dengan menambah pegawai tetap maupun pegawai subkontrak. Serta menambah meja *receptionist* pada hari libur sehingga proses *check in* semakin cepat.
  - 4) Kemampuan komunikasi satpam → Memberikan pelatihan sederhana kepada satpam dan *receptionist* agar satpam mampu berkomunikasi dengan baik dan memasukan satpam kedalam struktur organisasi.
  - 5) Kecepatan satpam dalam membantu memarkirkan kendaraan → Satpam harus lebih sigap lagi jika ada tamu yang datang dan dengan senang hati membantu konsumen memarkirkan kendaraannya. Serta memindahkan pos satpam ke dekat jalur keluar dan masuk kendaraan yang akan menginap.

- 6) Kemudahan *check out* → Mempersiapkan mesin EDC berlabel BCA dan Mandiri untuk mempermudah proses pembayaran tamu.
- 7) Kelengkapan fasilitas kamar mandi (handuk, sikat gigi, dll) → Membuat penjadwalan pemesanan menggunakan cara *Material Requirement Planning (MRP)* dan *inventory control*.
- 8) Pencahayaan kamar → Memastikan semua lampu dalam kamar dapat berfungsi dengan baik.
- 9) Kebersihan peralatan makan → Melakukan proses pencucian dan pengeringan peralatan makan dengan baik dan benar.
- 10) Kemudahan parkir → Memberikan tanda arah jalur kendaraan yang masuk dan keluar di area tempat parkir.
- 11) Kesesuaian tarif hotel dengan fasilitas yang diberikan → Segera selesaikan fasilitas ruang *fitness* dan membersihkan kolam ikan.
- 12) Keamanan tempat parkir → Tempat parkir dijadikan satu area saja sehingga dapat lebih terpantau oleh satpam.
- 13) Kenyamanan kursi di ruang tunggu (*lobby*) → Mengganti kursi di ruang tunggu menjadi kursi yang lebih aman dan nyaman.
- 14) Kemenarikan promosi melalui *Instagram* → Mengenalkan akun *Instagram Clove Garden Hotel & Residence* dengan cara menyimpan *password wifi* pada profil akun di *Instagram*.
- 15) Kenyamanan tempat duduk di *restaurant* → Melakukan pengecekan terhadap kursi secara berkala sehingga kursi yang rusak dapat segera diganti.
- 16) Kebersihan kamar → Membuat sistem informasi dan juga *standard operation process* yang lebih jelas dan lebih terperinci sehingga hal-hal yang tidak diinginkan tidak perlu terjadi.
- 17) Kelezatan rasa *breakfast* → Melakukan standarisasi dalam menyajikan makanan sehingga rasa dari setiap makanan yang disajikan menjadi baik. Serta dalam pemilihan bahan baku yang digunakan untuk memasak harus distadarisasi.



- 18) Kejelasan petunjuk jalan menuju hotel → Membuat petunjuk jalan lebih banyak lagi seperti berapa kilometer lagi sampai ke tempat tujuan.
- 19) Kenyamanan suhu di *restaurant* → Membuka bagian *ballroom* sebagai opsi jika matahari di pagi hari terik sehingga para tamu yang ingin melakukan *breakfast* dapat memilih tempat duduk sesuai dengan keinginannya.
- 20) Kesopanan satpam terhadap tamu → memberikan pelatihan kepada satpam untuk meningkatkan *soft skill* agar satpam tidak malu-malu.
- 21) Kesejukan kamar → Melakukan pengecekan AC yang ada di setiap kamar sehingga kesejukan di kamar menjadi baik.
- 22) Variasi jenis kamar → Melakukan survei kamar jenis apa yang paling banyak diminati dan kamar jenis apa yang paling sedikit diminati, sehingga jenis kamar yang paling diminati dapat ditambah jumlahnya.
- 23) Kerapihan pakaian satpam → Satpam harus lebih disiplin lagi dalam hal bertugas, seperti dalam memakai seragam.
- 24) Kenyamanan pencahayaan di *restaurant* → Menyediakan lampu di *restaurant* untuk berjaga-jaga seandainya sinar matahari tidak dapat menembus pepohonan.
- 25) Kecepatan *receptionist* dalam membantu tamu → Menambah jumlah *receptionist* di saat-saat tertentu untuk menangani yang *check in* dan *check out* sehingga proses *check in* dan *check out* menjadi lebih cepat.
- 26) Aroma kamar → Meletakkan pengharum ruangan dan setiap kali *housekeeping* membersihkan kamar selalu dilakukan pemeriksaan apakah pengharum ruangnya masih ada atau sudah habis.
- 27) Keramahan satpam → Menerapkan 3S yaitu senyum, salam, dan sapa kepada satpam dan *receptionist*.
- 28) Kelengkapan fasilitas kamar (tv, sandal, kulkas, dll) → Ketika *housekeeping* membersihkan kamar, sekaligus dia mengecek kondisi fasilitas kamar dan juga harus berada di tempat yang benar dan tentunya harus berfungsi.

- 29) Ketepatan *receptionist* → *Receptionist* harus diberikan pelatihan untuk *softskills* dan pengetahuan tentang seputar *Clove Garden Hotel & Residence*.
- 30) Keramahan *receptionist* → melakukan standarisasi kerja dan menerapkan 3S (senyum, salam, dan sapa).
- 31) Toleransi pihak hotel menentukan waktu *check out* → memeritahu kapan waktu untuk *check out*, dan ketika sudah mendekati waktu *check out* dan tamu belum keluar dari kamarnya, *receptionist* menelpon ke kamar tamu dan memberitahukan bahwa waktu *check out* sudah dekat.
- 32) Penataan kamar → Memeriksa dan meletakkan kembali di tempat semula (jika ada barang atau hiasan yang berpindah tempat) setiap kali *housekeeping* membersihkan kamar serta disediakan *form* yang berisikan daftar barang-barang yang ada di setiap kamar.
- 33) Kemampuan komunikasi *receptionist* → berikan pelatihan *softskills* agar lebih percaya diri.
- 34) Kebersihan ruang tunggu (*lobby*) → Mengganti sarung kursi tempat duduk atau membersihkannya jika sudah terlihat kotor, bersihkan ketika malam hari ataupun ketidak keadaan di ruang tunggu (*lobby*) sepi pengunjung.
- 35) Kesopanan *receptionist* terhadap tamu → memberikan pelatihan dan memberikan standarisasi kerja kepada *receptionist* untuk meningkatkan *soft skill receptionist*.
- 36) Kerapihan pakaian *receptionist* → membuat peraturan atau jadwal mengenai pakaian yang harus digunakan agar *receptionist* dapat lebih terlihat rapih dan kompak.

7. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat di *Clove Garden Hotel & Residence* sebaiknya dilakukan sebagai berikut:

➤ *Segmentation*

- *Segmentasi* berdasarkan geografi yaitu kota asal.
- *Segmentasi* berdasarkan psikografi yaitu mengetahui informasi tentang *Clove Garden Hotel & Residence*.
- *Segmentasi* berdasarkan demografi yaitu usia, kota asal, pekerjaan, penghasilan, media sosial yang sering digunakan, jenis pembayaran, jenis bank yang sering digunakan, promo yang disukai, dan proses pemesanan yang disukai.

➤ *Targeting*

- Usia: 24 tahun ≤ usia < 35 tahun
- Kota asal; Jakarta dan Bandung
- Pekerjaan: Wiraswasta dan karyawan swasta
- Penghasilan: Rp 5.000.000 ≤ penghasilan < Rp 10.000.000 dan Penghasilan < Rp 5.000.000
- Sumber informasi: internet
- Media sosial yang digunakan: *Instagram dan facebook*
- Jenis pembayaran: Kartu kredit dan debit
- Jenis bank: BCA dan Mandiri
- Promo yang disukai: *Voucher* untuk menginap selanjutnya
- Proses pemesanan yang disukai: *Booking* melalui *website* dan *Traveloka* dan sejenisnya

➤ *Positioning*

Berdasarkan hasil kuesioner tentang tarif yang ditawarkan oleh *Clove Garden Hotel & Residence* dan pemandangan yang ditawarkan oleh *Clove Garden Hotel & Residence*, dapat disimpulkan bahwa *Clove Garden Hotel & Residence* unggul dibandingkan dengan pesaingnya yaitu hotel dengan bintang sama yang ada di Bandung. Dari segi tarif menurut konsumen relatif lebih murah dibandingkan dengan pesaing yaitu hotel lain yang berbintang sama yang ada di Bandung.

Sedangkan dari segi pandangan menurut konsumen relatif lebih bagus dibandingkan dengan pesaing yaitu hotel lain yang berbintang sama yang ada di Bandung. Penulis mengusulkan slogan yaitu “*Comfort, Green Environment, Fast Service and Pay Less*”. Dimana pihak *Clove Garden Hotel & Residence* ingin mengutamakan kenyamanan fasilitas yang diberikan, keramahan pegawai. Selain itu juga dengan lingkungan sekitar yang asri secara tidak langsung membuat tamu merasa nyaman berada di lingkungan *Clove Garden Hotel & Residence*. Berdasarkan variabel kepentingan di atas rata-rata keseluruhan dan variabel yang sudah memuaskan yaitu kecepatan *receptionist* dalam membantu tamu dijadikan sebagai slogan. Selain itu juga, saat ini *Clove Garden Hotel & Residence* sedang ingin mengajak pada tamu untuk melakukan pemesanan melalui *website* resmi milik *Clove Garden Hotel & Residence* ([www.clovegardenhotel.com](http://www.clovegardenhotel.com)). Dimana dengan melakukan pemesanan melalui *website* dan memasukkan kode promo akan mendapatkan diskon sebesar 15%.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil dari analisis dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang menyebabkan tingkat loyalitas konsumen di *Clove Garden Hotel & Residence* semakin meningkat. Berikut adalah saran yang diberikan penulis sebagai bahan pertimbangan untuk dapat membuat *Clove Garden Hotel & Residence* menjadi lebih baik lagi:

- Diperlukan penelitian mengenai sistem informasi manajemen karena berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara salah satu penyebab dari ketidakpuasan konsumen adalah akibat dari sistem informasi yang kurang jelas.

- Sebaiknya penelitian berikutnya menambah variabel-variabel untuk mengetahui profil responden lebih jauh lagi.
- Sebaiknya penelitian berikutnya dilakukan dengan lebih memperhatikan tentang persaingan hotel di Bandung.
- Diperlukan penelitian mengenai struktur organisasi yang ada. Sehingga kegiatan manajemen dapat berjalan secara lebih efisien dan efektif.
- Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian mengenai kepuasan kerja kepada karyawan tetap di *Clove Garden Hotel & Residence*.

