

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan berdasarkan rumusan masalah dari penelitian ini, sebagai berikut.

1. Tingkat Kepentingan Bagi Tamu yang Menginap Di Hotel Bintang 3 Secara Umum

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* yang telah dilakukan oleh penulis, diperoleh variabel-variabel yang menyatakan tingkat kepentingan dari tamu yang menginap di D'best Hotel, sebagai berikut.

- Variabel kepentingan di atas rata-rata keseluruhan :
 1. Kebersihan Kamar
 2. Kesejukan Kamar
 3. Aroma Kamar
 4. Kelengkapan Fasilitas Kamar Mandi
 5. Kelengkapan Fasilitas Kamar
 6. Kelengkapan Fasilitas Hotel Bintang 3
 7. Kesesuaian Tarif dengan Fasilitas
 8. Kemudahan Penjangkauan Hotel
 9. Kejelasan Petunjuk Jalan
 10. Keramahan *Receptionist*
 11. Kecepatan *Receptionist*
 12. Ketepatan *Receptionist*
 13. Kemampuan Komunikasi *Receptionist*
 14. Kesopanan *Receptionist*
 15. Pengetahuan *Receptionist*
 16. Kesopanan Satpam

17. Frekuensi Diskon
 18. Promosi (Media Sosial)
 19. Kemudahan Reservasi
 20. Kemudahan *Check In*
 21. Kemudahan *Check Out*
 22. Kemudahan Pembayaran
 23. Kebersihan Peralatan Makan dan Minum
 24. Kebersihan Ruang Tunggu
- Variabel kepentingan di bawah rata-rata keseluruhan :
 1. Variasi Kamar
 2. Pencahayaan Kamar
 3. Penataan Fasilitas Kamar
 4. Toleransi *Check Out*
 5. Keterjangkauan Tarif
 6. Kedekatan dengan Pusat Perbelanjaan
 7. Kemudahan Akses Kendaraan Umum
 8. Kerapihan Pakaian *Receptionist*
 9. Kecepatan Satpam
 10. Kemampuan Komunikasi Satpam
 11. Kerapihan Pakaian Satpam
 12. Keramahan Satpam
 13. Kejelasan Papan Nama Hotel
 14. Promosi (Media Cetak)
 15. Keragaman Reservasi
 16. Kenyamanan Kursi di Ruang Tunggu

2. Tingkat Kinerja D'best Hotel

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* yang telah dilakukan oleh penulis, diperoleh variabel-variabel yang menyatakan tingkat kinerja yang dihasilkan oleh D'best Hotel, sebagai berikut.

- Variabel kinerja di atas rata-rata keseluruhan :
 1. Variasi Kamar
 2. Penataan Fasilitas Kamar
 3. Kelengkapan Fasilitas Kamar Mandi
 4. Kemudahan Penjangkauan Hotel
 5. Kedekatan dengan Pusat Perbelanjaan
 6. Kemudahan Akses Kendaraan Umum
 7. Keramahan *Receptionist*
 8. Kemampuan Komunikasi *Receptionist*
 9. Kesopanan *Receptionist*
 10. Kerapihan Pakaian *Receptionist*
 11. Pengetahuan *Receptionist*
 12. Kecepatan Satpam
 13. Kemampuan Komunikasi Satpam
 14. Kesopanan Satpam
 15. Kerapihan Pakaian Satpam
 16. Keramahan Satpam
 17. Kejelasan Papan Nama Hotel
 18. Kemudahan Reservasi
 19. Keragaman Reservasi
 20. Kemudahan *Check Out*
 21. Kebersihan Ruang Tunggu
 22. Kenyamanan Kursi di Ruang Tunggu

- Variabel kinerja di bawah rata-rata keseluruhan :
 1. Kebersihan Kamar
 2. Kesejukan Kamar
 3. Pencahayaan Kamar
 4. Aroma Kamar
 5. Kelengkapan Fasilitas Kamar
 6. Kelengkapan Fasilitas Hotel Bintang 3
 7. Toleransi *Check Out*
 8. Kesesuaian Tarif dengan Fasilitas
 9. Keterjangkauan Tarif
 10. Kejelasan Petunjuk Jalan
 11. Kecepatan *Receptionist*
 12. Ketepatan *Receptionist*
 13. Frekuensi Diskon
 14. Promosi (Media Sosial)
 15. Kemudahan *Check In*
 16. Kemudahan Pembayaran
 17. Kebersihan Peralatan Makan dan Minum

3. Tingkat Kepuasan Tamu yang Menginap Di D'best Hotel

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan Uji Hipotesis yang telah dilakukan oleh penulis, diperoleh variabel-variabel yang menyatakan tingkat kepuasan dari tamu yang menginap di D'best Hotel, sebagai berikut.

- Variabel yang dianggap telah memuaskan tamu hotel :
 1. Kemudahan Akses Kendaraan Umum
- Variabel yang dianggap belum memuaskan tamu hotel :
 1. Kebersihan Kamar
 2. Variasi Kamar
 3. Kesejukan Kamar
 4. Pencahayaan Kamar
 5. Aroma Kamar
 6. Penataan Fasilitas Kamar
 7. Kelengkapan Fasilitas Kamar Mandi
 8. Kelengkapan Fasilitas Kamar
 9. Kelengkapan Fasilitas Hotel Bintang 3
 10. Toleransi *Check Out*
 11. Kesesuaian Tarif dengan Fasilitas
 12. Keterjangkauan Tarif
 13. Kemudahan Penjangkauan Hotel
 14. Kejelasan Petunjuk Jalan
 15. Kedekatan dengan Pusat Perbelanjaan
 16. Keramahan *Receptionist*
 17. Kecepatan *Receptionist*
 18. Ketepatan *Receptionist*
 19. Kemampuan Komunikasi *Receptionist*
 20. Kesopanan *Receptionist*
 21. Kerapihan Pakaian *Receptionist*
 22. Pengetahuan *Receptionist*
 23. Kecepatan Satpam

24. Kemampuan Komunikasi Satpam
 25. Kesopanan Satpam
 26. Kerapihan Pakaian Satpam
 27. Keramahan Satpam
 28. Kejelasan Papan Nama Hotel
 29. Frekuensi Diskon
 30. Promosi (Media Sosial)
 31. Kemudahan Reservasi
 32. Keragaman Reservasi
 33. Kemudahan *Check In*
 34. Kemudahan *Check Out*
 35. Kemudahan Pembayaran
 36. Kebersihan Peralatan Makan dan Minum
 37. Kebersihan Ruang Tunggu
 38. Kenyamanan Kursi di Ruang Tunggu
4. Tingkat Retensi Tamu yang Menginap di D'best Hotel
- Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata yang telah dilakukan oleh penulis, diperoleh nilai rata-rata retensi pelanggan yaitu sebesar 2.798 dari skala 4. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat retensi tamu D'best Hotel saat ini dikatakan berada pada tingkat sedang, artinya tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah.
5. Faktor Kepuasan yang Mempengaruhi Retensi Tamu yang Menginap di D'best Hotel
- Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *Multiple Regression Analysis* yang telah dilakukan oleh penulis, diperoleh variabel-variabel yang mempengaruhi retensi dari tamu yang menginap di D'best Hotel, sebagai berikut.
1. Kelengkapan Fasilitas Hotel Bintang 3
 2. Keterjangkauan Tarif

6. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang Sebaiknya Dilakukan Oleh Pihak D'best Hotel

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang telah dilakukan oleh penulis, diperoleh hasil sebagai berikut.

- *Segmentation*

1. Geografis : Kota asal
2. Psikografis : Perolehan informasi mengenai D'best Hotel, Media yang digunakan, Jenis pembayaran, Bank yang digunakan, Promo yang disukai, Proses pemesanan
3. Demografis : Jenis kelamin, Usia, Pekerjaan, Penghasilan
4. Perilaku : Tujuan Menginap, Rekan Menginap, Tipe Kamar, Periode Menginap, Waktu Menginap

- *Targeting*

1. Berusia 17 s/d 35 tahun
2. Berasal dari kota Bandung atau Jakarta
3. Bekerja sebagai Pegawai Swasta atau Wirausaha
4. Memiliki penghasilan di bawah Rp 3.500.000 – Rp 15.000.000
5. Bertujuan untuk berlibur atau bisnis
6. Datang bersama Keluarga / Rekan Bisnis / Teman
7. Memperoleh informasi mengenai D'best Hotel dari Internet / Keluarga atau Teman
8. Menggunakan media *Instagram*, Traveloka, dan Internet (Google) untuk melihat iklan hotel secara umum
9. Menggunakan tipe kamar *superior*
10. Melakukan pemesanan kamar melalui *E-commerce*
11. Melakukan pembayaran dengan cara debit atau tunai
12. Menggunakan fasilitas bank BCA dan Mandiri
13. Menyukai promo *Free Breakfast*
14. Menginap selama 1 s/d 2 malam

15. Mengingat pada saat libur hari raya atau tidak dapat ditentukan.

- *Positioning*

Berdasarkan hasil pengolahan data dan wawancara dengan pihak D'best Hotel maka, strategi *positioning* yang tepat untuk digunakan oleh D'best Hotel adalah menonjolkan atribut produk yang lebih unggul dibanding pesaingnya dengan cara :

1. Penulis menyarankan pihak hotel untuk mengganti *image positioning* mereka menjadi *image* yang lebih berorientasi pada keunggulan dan ciri khas dari D'best Hotel yaitu keterjangkauan tarif hotel, dengan mengganti motto menjadi "*Because everyone is worthy to feel the best experience in dbest place with dbest price*" yang mengacu pada variabel :

- *Dbest experience* : Keramahan *Receptionist* dan Kelengkapan Fasilitas Hotel Bintang 3
- *Dbest place* : Kemudahan Penjangkauan Hotel
- *Dbest price* : Keterjangkauan Tarif

2. Untuk menanamkan citra yang lebih kuat dan berkesan pada benak pelanggan, dan jika *budget* hotel dapat disesuaikan, disarankan untuk menambahkan iklan pada media massa cetak yang berbasis bisnis, seperti; Kompas, Tribun Jabar, dan Pikiran Rakyat. Pada iklan yang ditampilkan tersebut, dicantumkan motto dari hotel dan penawaran yang menjadi keunggulan dari D'best Hotel.

7. Strategi Pemasaran yang Sebaiknya Dilakukan Oleh Pihak D'best Hotel

Berdasarkan hasil pengolahan data secara keseluruhan, diperoleh data prioritas perbaikan beserta strategi pemasaran yang harus dilakukan oleh D'best Hotel agar dapat meningkatkan kepuasan tamu sehingga dapat meningkatkan retensi tamu D'best Hotel, sebagai berikut.

1. Variabel 9 (Kelengkapan Fasilitas Hotel Bintang 3)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Pihak hotel melakukan pengecekan secara berkala di seluruh kamar terhadap fasilitas AC, TV, WIFI dan memastikan bahwa kamar yang akan digunakan memiliki fasilitas yang berfungsi dengan baik.
- Pihak hotel harus memastikan seluruh sistem pemesanan kamar (*booking*) melalui *Website* ataupun *E-commerce* telah sesuai dengan ketersediaan kamar yang ada, agar tipe kamar yang dipesan sesuai dengan permintaan tamu, sehingga dapat meminimalisir adanya pemindahan kamar secara mendadak.
- Menambahkan wahana seluncuran pada kolam renang. Dikarenakan, target pasar dari D'best Hotel sendiri berasal dari tamu yang datang bersama dengan keluarganya, dan bertujuan untuk berlibur. Sehingga, tamu hotel yang membawa anak-anaknya semakin betah dan nyaman menginap di D'best Hotel.
- Lebih memperhatikan kebersihan taman dan kolam ikan, menambahkan beberapa ikan hias pada kolam ikan agar tampilan kolam ikan menjadi lebih menarik lagi, menambahkan beberapa tanaman hias seperti bunga yang berwarna-warni untuk menambah keindahan taman, serta menambahkan kursi taman agar tamu hotel dapat bersantai dan menikmati pemandangan dengan lebih baik.

2. Variabel 12 (Keterjangkauan Tarif Dibandingkan dengan Kompetitor)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Pihak hotel menyusun strategi pemasaran berupa pemberian diskon khususnya pada tipe kamar *Superior*, yang menjadi pilihan tipe kamar yang sering digunakan oleh tamu hotel.
- Pihak hotel melakukan survey harga kompetitor, agar harga yang dicantumkan dapat bersaing dengan kompetitor.

3. Variabel 31 (Promosi – Media Sosial)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Pihak hotel harus meningkatkan frekuensi dalam melakukan promosinya, dengan cara memperbaharui informasi terkait D'best Hotel baik itu promo atau diskon, *event*, kondisi hotel, fasilitas hotel melalui media *Instagram* ini, membuat *feed* pada *Instagram* dengan desain yang menarik.
- Menggunakan aplikasi *Line* dan *Whatsapp* sebagai media penyebaran informasi dan melakukan promosi, dengan membuat *Official Account* pada aplikasi *Line*. Dikarenakan target pasar dari D'best Hotel berusia 17 s/d 35 tahun, dan sudah mengenal fitur *Official Account* pada aplikasi tersebut. Kemudian, mengarahkan tamu hotel untuk mengikuti *Official Account* tersebut, dengan cara mencantumkan *password wifi* hotel pada *broadcast* awal *Official Account* tersebut. Sehingga, tamu hotel secara langsung mengikuti perkembangan informasi melalui aplikasi tersebut.
- *Membuat* tamu hotel mengetahui akun *Instagram* dan *Website* dari D'best Hotel dengan cara mencantumkan link *account Instagram* dan *website* hotel pada *broadcast* awal di *Official Account* pada *Line*.

4. Variabel 30 (Frekuensi Pemberian Diskon)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Pemberian kupon diskon berupa *Free Breakfast*.
- Meningkatkan frekuensi diskon pada saat hari raya, dan disebarluaskan melalui *Line*, *Whatsapp*, *Instagram*, agar semakin menarik minat tamu hotel. Untuk meminimalisir kerugian, harga yang sebenarnya dapat dinaikan terlebih dahulu, sehingga diskon yang dicantumkan bisa semakin besar dan lebih menarik bagi tamu hotel.

5. Variabel 3 (Kesejukan Kamar)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Melakukan pengecekan AC disetiap kamar secara rutin.
- Memastikan bahwa AC berfungsi dengan baik dan dapat digunakan oleh setiap tamu yang akan menggunakannya disetiap kamar.
- Mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan, kebutuhan suku cadang, untuk memperbaiki apabila terjadi masalah pada AC tersebut.

6. Variabel 1 (Kebersihan Kamar)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Mengadakan *training* untuk bagian *housekeeping* mengenai cara membersihkan, mengatur, dan menata kamar dengan baik dan dengan cara yang tepat.
- Membuat suatu sistem informasi pada bagian *front office* dan bagian *housekeeping* agar dapat saling terhubung, sehingga tidak terjadi *miss communication* mengenai kamar yang harus dibersihkan dan yang diprioritaskan untuk dibersihkan.
- Menyediakan peralatan untuk membersihkan ruangan sesuai dengan kebutuhan dan SOP yang tersedia.

7. Variabel 18 (Kecepatan *Receptionist*)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Menambah jumlah *receptionist* untuk menangani proses *check in* dan *check out* untuk meminimalisir adanya antrian yang mampu menyebabkan tamu hotel merasa tidak puas.
- Setelah menambah jumlah *receptionist*, dilakukan pembagian tugas untuk masing-masing *receptionist* agar lebih fokus dan dapat meminimalisir kesalahan pada saat bekerja.

8. Variabel 35 (Kemudahan *Check In*)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Memperketat aturan mengenai waktu *check out* dengan memberikan denda sesuai dengan kelebihan waktu *check out* yang seharusnya. Aturan tersebut dijelaskan pada saat tamu hotel akan melakukan proses *check in*, dengan menandatangani dokumen kesepakatan, sehingga tidak adanya komplain mengenai aturan keterlambatan dan denda yang diberikan ini.
- Pada saat liburan atau hari raya, pihak D'best Hotel sebaiknya menambah jumlah SDM di bagian *housekeeping* agar proses pada saat menyiapkan kamar dapat dilakukan dengan cepat.

9. Variabel 5 (Aroma Kamar)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Mengganti pengharum ruangan kamar mandi dengan wangi yang lebih kuat dan dikhususkan untuk kamar mandi.
- Menggunakan 2 jenis pengharum ruangan, yaitu *spray* dan pengharum ruangan yang padat, yang dapat digantungkan pada AC agar wanginya semakin tercium pada saat AC dinyalakan.
- Memastikan bahwa seluruh pengharum ruangan telah tersedia disetiap kamar mandi, dan melakukan pengecekan apakah pengharum ruangan tersebut masih ada atau sudah habis.

10. Variabel 5 (Kebersihan Peralatan Makan dan Minum)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Memastikan bahwa proses pembersihan peralatan makan dan minum sudah dilakukan dengan cara yang tepat, yaitu segera setelah dicuci, peralatan makan dan minum harus segera dikeringkan dan disimpan di tempat yang kering.
- Menyiapkan tempat khusus untuk menaruh peralatan makan dan minum agar terhindar dari debu.

11. Variabel 14 (Kejelasan Petunjuk Jalan)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Membuat penunjuk arah yang menyatakan seberapa jauh jarak yang harus ditempuh oleh tamu hotel menuju lokasi hotel dan meletakkannya di sepanjang jalan yang dapat dilihat oleh tamu hotel, sehingga tamu hotel mudah menemukan lokasi hotel.

12. Variabel 11 (Kesesuaian Tarif dengan Fasilitas)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Pihak hotel melakukan pengecekan secara berkala di seluruh kamar terhadap fasilitas AC, TV, WIFI, pemanas air pada kamar mandi dan memastikan bahwa kamar yang akan digunakan memiliki seluruh fasilitas yang berfungsi dengan baik.

13. Variabel 37 (Kemudahan Pembayaran)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Penggunaan layanan transaksi pembayaran elektronik, seperti OVO, Gopay, *E-money*, sehingga menunjukkan bahwa D'best Hotel mengikuti perkembangan kemudahan dalam bertransaksi.

14. Variabel 19 (Ketepatan *Receptionist*)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Mengadakan *training* secara rutin untuk bagian *front office* mengenai tata cara menghadapi dan menangani permintaan tamu, mengatur, dan mengoperasikan sistem reservasi dengan baik dan dengan cara yang tepat.

15. Variabel 8 (Kelengkapan Fasilitas Kamar)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Bagian *housekeeping* harus melakukan pengecekan secara berkala di seluruh kamar terhadap kelengkapan fasilitas kamar.
- Membuat *form* berupa daftar kelengkapan barang yang seharusnya terdapat di setiap kamar, agar proses pemeriksaan dapat dilakukan dengan mudah.

16. Variabel 4 (Pencahayaannya Kamar)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Mengganti lampu dengan *watt* yang cukup, sesuai dengan standar kebutuhan pencahayaan untuk suatu kamar hotel.
- Bagian *housekeeping* harus memastikan bahwa seluruh lampu pada kamar berfungsi dengan baik.

17. Variabel 10 (Toleransi Waktu *Check Out*)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Mengingatkan tamu hotel beberapa saat sebelum waktu *check out* tiba, dengan menghubungi tamu melalui telepon, dan memberitahu bahwa waktu *check out* sudah dekat.
- Mensosialisasikan aturan mengenai ketepatan waktu *check out* pada saat *check in*, agar tamu hotel dapat mengerti dan tidak mengurangi kenyamanan tamu.

18. Variabel 33 (Kemudahan Reservasi)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Pihak hotel harus melakukan peninjauan kembali mengenai sistem reservasi secara berkala, untuk mengetahui apa penyebab dari masalah dari sistem tersebut.
- Pihak hotel harus mengawasi dan memastikan bahwa *front office* sudah menjalankan SOP nya dalam melakukan proses reservasi.

19. Variabel 13 (Kemudahan Penjangkauan Hotel)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Menonjolkan kelebihan dari D'best Hotel mengenai lokasi yang strategis melalui promosi di media sosial.
- Membuat paket *tour* sekaligus menginap dengan penawaran yang menarik sehingga para tamu yang datang dari luar kota semakin tertarik untuk kembali ke D'best Hotel.

20. Variabel 36 (Kemudahan *Check Out*)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- *Receptionist* mengarahkan tamu untuk mengisi *Guest Comment Card* terlebih dahulu, sebelum *receptionist* menyerahkan bukti pembayaran.
- Meninggalkan kesan yang hangat dan ramah bagi tamu hotel dengan menyapa dan mengucapkan terimakasih, sehingga tamu hotel memperoleh kesan positif.

21. Variabel 39 (Kebersihan Ruang Tunggu)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Menyediakan tempat sampah disekitar ruang tunggu.
- Memastikan bahwa keadaan ruang tunggu selalu bersih dan terhindar dari kotoran atau debu serta adanya bau yang tidak sedap.
- Memastikan setiap tanaman terawat dengan baik, tidak layu, ataupun terlihat tidak terawat.

22. Variabel 7 (Kelengkapan Fasilitas Kamar Mandi)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Bagian *housekeeping* harus melakukan pengecekan secara berkala di seluruh kamar terhadap kelengkapan fasilitas kamar mandi.
- Meninjau kembali bahan peralatan yang digunakan untuk membersihkan handuk, gunakan bahan pembersih yang tepat untuk menghilangkan noda.
- Mengganti handuk secara rutin (Misal : 2 bulan sekali).

23. Variabel 20 (Kemampuan Komunikasi *Receptionist*)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Mengadakan *training* secara rutin untuk bagian *front office* mengenai tata cara menghadapi dan menangani permintaan tamu, bagaimana cara menjelaskan seluruh informasi agar mudah dipahami oleh tamu, serta bagaimana cara untuk menjalin komunikasi dengan percaya diri dan bersikap ramah agar dapat menyampaikan sesuatu dengan tutur yang halus dan sopan kepada tamu serta memastikan bahwa SOP bagi *front office* berjalan dengan baik.

24. Variabel 21 (Kesopanan *Receptionist*)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Memastikan bahwa *front office* telah mengerti dan memahami SOP dengan baik, dengan mengadakan *training* secara rutin yang mengacu pada *job description* dan *job specification*.
- Pihak hotel harus melakukan pengawasan secara berkala kepada bagian *front office* dan mengingatkan agar selalu bersikap sopan terhadap tamu hotel.
- *Receptionist* harus mampu bersikap professional dalam bekerja.

25. Variabel 17 (Keramahan *Receptionist*)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Memastikan bahwa *front office* telah mengerti dan memahami SOP dengan baik, dengan mengadakan *training* secara rutin yang mengacu pada *job description* dan *job specification*.
- Menjadikan kebiasaan ramah kepada semua orang, sehingga tamu hotel merasa nyaman karena sikap yang diberikan oleh *receptionist*.
- Menerapkan prinsip, senyum, salam, dan sapa kepada semua orang, tidak memandang bulu.

26. Variabel 26 (Kesopanan Satpam)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Memastikan bahwa satpam telah mengerti dan memahami SOP dengan baik, dengan mengadakan *training* secara rutin yang mengacu pada *job description* dan *job specification*.
- Pihak hotel harus melakukan pengawasan secara berkala kepada bagian satpam dan mengingatkan agar selalu bersikap sopan terhadap tamu hotel.
- Satpam harus mampu bersikap professional dalam bekerja.

27. Variabel 23 (Pengetahuan *Receptionist*)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Memastikan bahwa SOP bagi *front office* berjalan dengan baik, dengan mengadakan *training* secara rutin yang mengacu pada *job description* dan *job specification*.
- Mengadakan *training* secara rutin untuk bagian *front office* mengenai D'best Hotel, dan mempelajari lebih dalam lagi seputar informasi yang biasanya dibutuhkan oleh tamu hotel.

28. Variabel 29 (Kejelasan Papan Nama Hotel)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Memastikan bahwa papan nama dalam kondisi yang baik, terbaca dan jelas, serta tidak ada benda yang menghalangi papan nama.

29. Variabel 40 (Kenyamanan Kursi di Ruang Tunggu)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Memastikan *sofa* pada ruang tunggu dalam kondisi baik dan nyaman saat digunakan.
- Memastikan sarung bantal dan *sofa* dalam keadaan bersih dan tidak terlihat usang.

30. Variabel 6 (Penataan Fasilitas Kamar)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Bagian *housekeeping* harus melakukan pengecekan secara berkala di seluruh kamar terhadap penataan fasilitas kamar, dan memastikan semua fasilitas atau benda terletak di tempat yang seharusnya.
- Membuat *form* berupa daftar kelengkapan barang yang seharusnya terdapat di setiap kamar, agar proses pemeriksaan dapat dilakukan dengan mudah.
- Memastikan bahwa *housekeeping* bekerja sesuai dengan SOP yang ada, dengan mengadakan *training* secara rutin yang mengacu pada *job description* dan *job specification*.

31. Variabel 24 (Kecepatan Satpam)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Memastikan bahwa satpam telah mengerti dan memahami SOP dengan baik, dengan mengadakan *training* secara rutin yang mengacu pada *job description* dan *job specification*.
- Pihak hotel harus melakukan pengawasan secara berkala kepada bagian satpam dan mengingatkan agar selalu sigap dan cepat dalam membantu tamu untuk memarkirkan kendaraan atau mengangkat barang.
- Satpam harus mampu bersikap profesional dalam bekerja.

32. Variabel 25 (Kemampuan Komunikasi Satpam)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Mengadakan *training* secara rutin untuk satpam mengenai tata cara bagaimana cara untuk menjalin komunikasi dengan percaya diri dan bersikap ramah agar dapat menyampaikan sesuatu dengan tutur yang halus dan sopan kepada tamu.

- Memastikan bahwa SOP bagi satpam berjalan dengan baik, dengan mengadakan *training* secara rutin yang mengacu pada *job description* dan *job specification*.

33. Variabel 28 (Keramahan Satpam)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Memastikan bahwa satpam telah mengerti dan memahami SOP dengan baik, dengan mengadakan *training* secara rutin yang mengacu pada *job description* dan *job specification*.
- Menjadikan kebiasaan ramah kepada semua orang, sehingga tamu hotel merasa nyaman karena sikap yang diberikan oleh satpam.
- Menerapkan prinsip, senyum, salam, dan sapa kepada semua orang, tidak memandang bulu.

34. Variabel 22 (Kerapihan Pakaian *Receptionist*)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Memastikan bahwa *receptionist* berpakaian lengkap dan rapi, jika tidak akan mendapat teguran dan sanksi.

35. Variabel 27 (Kerapihan Pakaian Satpam)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Memastikan bahwa satpam berpakaian lengkap dan rapi, jika tidak akan mendapat teguran dan sanksi.

36. Variabel 34 (Keragaman Reservasi)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Pihak hotel harus melakukan peninjauan kembali mengenai sistem reservasi secara berkala, untuk mengetahui apa penyebab dari masalah dari sistem tersebut.

- Pihak hotel harus mengawasi dan memastikan bahwa *front office* mengerti dan memahami bagaimana cara mengoperasikan sistem tersebut, sehingga tidak ada lagi kesalahan seperti lupa untuk menutup akses pada *E-commerce* pada saat kamar hotel sudah terisi penuh.

37. Variabel 2 (Variasi Kamar)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Meningkatkan jumlah pemesan pada tipe kamar *Standard*, *Deluxe*, dan *Executive* dengan memberikan penawaran yang menarik sehingga minat tamu hotel terhadap jenis kamar yang lainnya semakin tinggi.

38. Variabel 15 (Kedekatan dengan Pusat Perbelanjaan)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Menonjolkan kelebihan dari D'best Hotel mengenai lokasi yang strategis melalui promosi di media sosial.
- Membuat paket *tour* sekaligus menginap dengan penawaran yang menarik sehingga para tamu yang datang dari luar kota hanya perlu mengikuti rangkaian acara dari *tour* ini.

39. Variabel 16 (Kemudahan Akses Kendaraan Umum)

Usulan yang diberikan untuk variabel ini berupa :

- Mempertahankan kinerjanya dengan menonjolkan kemudahan akses kendaraan umum ini, sebagai salah satu kelebihan yang dimiliki oleh D'best Hotel.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil dari analisis dan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis memberikan saran dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan tamu hotel yang menyebabkan tingkat retensi tamu di D'best Hotel semakin meningkat. Berikut ini merupakan saran yang diberikan penulis sebagai bahan pertimbangan untuk dapat membuat D'best Hotel menjadi suatu industri jasa yang lebih baik lagi.

1. Perlunya diadakan penelitian mengenai sistem informasi manajemen karena berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data, salah satu faktor penyebab dari ketidakpuasan tamu diakibatkan oleh adanya gangguan sistem informasi.
2. Perlunya diadakan penelitian mengenai struktur organisasi yang ada. Sehingga, kegiatan manajemen dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien.
3. Untuk penelitian selanjutnya, perlunya diketahui frekuensi kedatangan tamu ke Kota Bandung dan menginap di hotel apa saja. Agar dasar penelitian mengenai tingkat retensi pelanggan dapat lebih akurat.
4. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel-variabel untuk mengetahui profil responden lebih dalam lagi.
5. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat dilakukan dengan memperhatikan tentang persaingan hotel di Bandung.