

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, maka penulis menarik kesimpulan yakni

1. Ada 22 variabel yang digunakan untuk menentukan persepsi konsumen yaitu :
  - bangunan eksterior hotel terlihat menarik
  - halaman sekitar hotel terkesan 'asri'
  - kebersihan kamar hotel terjaga
  - kebersihan lingkungan di dalam hotel terjaga
  - ketersediaan tempat parkir yang luas
  - pemesanan kamar yang dilakukan jauh hari ditepati pihak hotel
  - fasilitas diberikan sesuai yang dijanjikan hotel
  - ketanggapan karyawan dalam menyambut tamu
  - karyawan hotel siap melayani pelanggan
  - adanya office boy yang selalu siap membawakan barang pelanggan
  - karyawan hotel mengetahui semua ruangan di dalam hotel
  - karyawan tahu pekerjaannya sesuai bagiannya
  - kesesuaian biaya tambahan dan fasilitas yang digunakan
  - promosi yang ditawarkan sesuai dengan kenyataannya
  - keamanan tempat parkir hotel
  - lokasi hotel dekat dengan jalan raya
  - hotel mudah dihubungi
  - karyawan hotel tersenyum kepada pelanggan
  - karyawan hotel berpakaian seragam yang menarik
  - pihak hotel menerima kritik dan saran dari pelanggan
  - tersedianya pelayanan pemesanan kamar 24 jam
  - tersedianya pelayanan room service 24 jam

2. Berdasarkan hasil *Importance Perfomance Analysis* (IPA) 4 Kuadran, ternyata terdapat 6 butir pernyataan yang berada di kuadran *underact* :
- lokasi hotel dekat dengan jalan raya,
  - fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan pihak hotel,
  - tersedianya pelayanan *room service* 24 jam,
  - tersedianya pelayanan pemesanan kamar 24 jam,
  - promosi yang ditawarkan hotel sesuai dengan kenyatannya,
  - ketersediaan tempat parkir yang luas

Dan 6 butir pernyataan yang berada di kuadran *maintain* :

- bangunan eksterior hotel terlihat menarik,
- kesesuaian biaya tambahan dengan fasilitas yang digunakan,
- kebersihan kamar hotel, keamanan tempat parkir hotel,
- kebersihan lingkungan di dalam hotel,
- karyawan hotel selalu siap melayani permintaan pelanggan

3. Berdasarkan hasil *Correspondence Analysis* dan metode *Based On Rank Orders*, posisi Hotel Cherry Homes dapat dikatakan belum unggul jika dibandingkan dengan hotel lainnya karena terdapat :

3 butir pernyataan yang berada di kuadran tertinggal yakni :

- lokasi hotel dekat dengan jalan raya,
- promosi yang ditawarkan hotel sesuai dengan kenyatannya,
- karyawan hotel selalu siap melayani pelanggan

2 butir pernyataan berada di kuadran bersaing yaitu :

- ketersediaan tempat parkir yang luas,
- kebersihan lingkungan di dalam hotel

5 pernyataan yang berada di kuadran mutlak unggul yaitu :

- fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan pihak hotel
- bangunan eksterior hotel terlihat menarik
- kesesuaian biaya tambahan dan fasilitas yang dipakai
- kebersihan kamar hotel terjaga
- keamanan tempat parkir hotel

4. Usulan yang diberikan untuk meningkatkan persepsi konsumen pada Hotel Cherry Homes, yaitu :

- menyediakan dana untuk kegiatan promosi (seperti penyebaran brosur, menjadi donatur) supaya lokasi hotelnya lebih dikenal
- promosi yang ditawarkan diberitahukan lewat spanduk
- disediakan tempat parkir khusus untuk tamu hotel pada Hari Sabtu / hari libur dan ditambah penerangan untuk menjaga keamanan dan efisiensi tempat parkir
- pemeriksaan fasilitas hotel oleh *housekeeper* dalam upaya meningkatkan penyediaan fasilitas hotel
- upaya meningkatkan pelayanan *room service* 24 jam dengan diberi lembar keluhan pelanggan di setiap kamar hotel
- dengan memberikan pengarahan pada resepsionis apabila meninggalkan lobby usahakan ada yang menggantikannya untuk upaya peningkatan pelayanan pemesanan kamar 24 jam
- untuk meningkatkan kecepatan melayani permintaan pelanggan, para bagian divisi Hotel Chery Homes yang memegang '*walky talky*' selalu *stand by*
- berkaitan dengan kebersihan lingkungan hotel, dilakukan pengecekan oleh supervisor minimal seminggu sekali secara berkala
- tetap menjaga performansi sekarang dimana karyawan hotel tidak melakukan kecurangan terhadap biaya dan sistem pembulatan ke bawah
- menjaga keindahan bangunan/taman dan tidak menghilangkan ciri khas gambar dan tulisan Cherry
- berkaitan dengan kebersihan setiap kamar, yaitu dengan menjaga performansi seperti sekarang

## **6.2 Saran**

Penulis juga memberikan saran-saran kepada perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk usulan-usulan yang merubah tata letak seperti disediakannya tempat parkir khusus tamu hotel, dan penambahan penerangan sebaiknya dibicarakan terlebih dulu pada operator lapangan yaitu satpam yang mengetahui medan lapangan.
2. Upaya-upaya peningkatan persepsi Cherry Homes sebaiknya dilakukan secara optimal salah satunya dengan mencoba mempraktekkan usulan-usulan yang diberi penulis.
3. Untuk penelitian selanjutnya, penulis menyarankan agar usulan yang telah dilakukan dapat ditinjau kembali performansinya melalui kuesioner terhadap pelanggan Cherry Homes sendiri.