

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dalam upaya untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan agar mereka tidak beralih ke hotel lain berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis menunjukkan bahwa:

1. Harapan pelanggan terdiri atas variabel-variabel:

1.1 Reservasi

- 1.1.1 Ketersediaan berbagai alternatif untuk pemesanan
- 1.1.2 Kecepatan informasi ketersediaan kamar
- 1.1.3 Kecepatan informasi harga kamar
- 1.1.4 Kejelasan jenis kamar
- 1.1.5 Kecepatan pengertian karyawan tentang keinginan penginap
- 1.1.6 Kecepatan reservasi kamar
- 1.1.7 Kejelasan informasi paket promo hotel
- 1.1.8 Keramahan karyawan di telepon

1.2 Check-in

- 1.2.1 Ketersediaan *vallet parking*
- 1.2.2 Kemudahan parkir
- 1.2.3 Keamanan kendaraan saat parkir
- 1.2.4 Kecepatan *bellboy* saat *check in*
- 1.2.5 Kemudahan *check in*
- 1.2.6 Ketersediaan alternatif cara pembayaran
- 1.2.7 Kemudahan cara pembayaran
- 1.2.8 Kapasitas lift dalam mengangkut barang dan orang
- 1.2.9 Kenyamanan lift
- 1.2.10 Kebersihan lift
- 1.2.11 Kebersihan lobi
- 1.2.12 Kenyamanan lobi

1.2.13 Kebersihan gang hotel

1.3 Karyawan

1.3.1 Kerapihan seragam karyawan

1.3.2 Ketanggapan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan penginap selama di hotel

1.3.3 Kebersihan seragam karyawan

1.3.4 Pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan penginap

1.3.5 Keramahan karyawan dalam melayani penginap

1.3.6 Kemudahan pemilihan alat transportasi umum di dekat hotel

1.4 Kamar

1.4.1 Keamanan barang penginapsaat meninggalkan kamar

1.4.2 Ketenangan suasana kamar

1.4.3 Kebersihan kamar

1.4.4 Kecerahan pencahayaan kamar

1.4.5 Kenyamanan tempat tidur

1.4.6 Kebersihan kamar mandi

1.4.7 Kenyamanan sirkulasi udara kamar

1.4.8 Keindahan pemandangan dari kamar

1.4.9 Kelengkapan *mini bar*

1.4.10 Kelengkapan peralatan mandi

1.4.11 Kelengkapan fasilitas kamar

1.4.12 Kenyamanan *bed cover*

1.4.13 Kemudahan penggunaan *intra call*

1.4.14 *Furniture* kamar

1.5 Sarapan

1.5.1 Kenyamanan restoran

1.5.2 Kebersihan restoran

1.5.3 Kebersihan makanan yang disajikan

1.5.4 Kekhasan rasa makanan

1.5.5 Ketersediaan berbagai variasi makanan

1.5.6 Cara penyajian makanan

1.6 Check-out

- 1.6.1 Kecepatan pengantaran koper saat *check-out* sampai kendaraan
- 1.6.2 Kecepatan pengecekan *mini bar*
- 1.6.3 Kemudahan pelunasan pembayaran kamar (*check-out*)
- 1.6.4 Keramahan karyawan saat *check-out*
- 1.6.5 Kecepatan *vallet parking* saat *check-out*

1.7 Fasilitas

- 1.7.1 Kebersihan kolam renang
 - 1.7.2 Keamanan *locker* kolam renang
 - 1.7.3 Kebersihan tempat *fitness*
 - 1.7.4 Keamanan *locker* di tempat *fitness*
 - 1.7.5 Kecanggihan peralatan *fitness*
 - 1.7.6 Kemudahan mendapat instruktur saat olahraga
 - 1.7.7 Kebersihan tempat sauna
 - 1.7.8 Keamanan *locker* tempat sauna
2. Hasil pengukuran ketidakpuasan menunjukkan bahwa kinerja Hotel X secara umum sudah baik walaupun belum dapat memenuhi harapan pelanggan secara signifikan.
 3. Ketidakpuasan pelanggan terutama disebabkan oleh ketidaktahuan manajemen pusat mengenai harapan penginap yang sesungguhnya, serta penetapan standar yang tidak tepat.
 4. Analisis *Importance Performance* menunjukkan bahwa variabel yang memiliki prioritas tertinggi adalah kecepatan pengertian karyawan tentang keinginan saya, kapasitas lift dalam mengangkut barang dan orang, kemudahan penggunaan *intra call*, kebersihan kolam renang, kebersihan tempat *fitness*, keamanan *locker* di tempat *fitness*, kecanggihan peralatan *fitness*, kemudahan mendapat instruktur saat olahraga. Setelah itu, variabel-variabel yang perlu mendapat perhatian adalah ketersediaan berbagai alternatif untuk pemesanan, kecepatan informasi ketersediaan kamar, kecepatan informasi harga kamar, kejelasan jenis kamar, kejelasan informasi paket promo hotel, keramahan karyawan di telepon,

ketersediaan *vallet parking*, keamanan kendaraan saat parkir, ketersediaan alternatif cara pembayaran, kenyamanan lift, kebersihan lift, kenyamanan lobi, kebersihan gang hotel, pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan saya, keramahan karyawan dalam melayani saya, kemudahan pemilihan alat transportasi umum di dekat hotel, keamanan barang penginapsaat meninggalkan kamar, kecerahan pencahayaan kamar, kenyamanan tempat tidur, keindahan pemandangan dari kamar, kelengkapan *mini bar*, kenyamanan *bed cover*, kebersihan makanan yang disajikan, kecepatan pengantaran koper saat *check-out* sampai kendaraan, kecepatan pengecekan *mini bar*, kemudahan pelunasan pembayaran kamar (*check-out*), ketanggapan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan penginapselama di hotel, ketersediaan berbagai variasi makanan, keamanan *locker* kolam renang, serta kemudahan cara pembayaran.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Adapun upaya-upaya yang dapat disarankan kepada Hotel X untuk mengurangi ketidakpuasan pelanggan, dirangkum sebagaimana dapat dilihat dari tabel 6.1 di halaman berikut.

6.2.2 Penelitian Lebih Lanjut

Untuk kepentingan upaya peningkatan ketidakpuasan pelanggan penelitian ini belum dapat menjawab permasalahan secara tuntas. Di masa yang akan datang dibutuhkan penelitian lebih lanjut dalam bidang:

1. Penelitian mengenai manajemen X yang berada di pusat agar lebih mengetahui Gap 2.
2. Pemberian evaluasi kerja lebih baik didasarkan pada penelitian sumber daya manusia.

Tabel 6.1
Saran-Saran Untuk Gap 4 Sampai Gap 1

| Gap | Penyebab | Aplikasi Tindakan |
|-------|--|---|
| Gap 4 | Ketidaktahuan travel terhadap kondisi Hotel X yang sebenarnya akan menyebabkan travel biro mempromosikan hotel secara berlebihan, sehingga penginap akan mengharapkan sesuatu yang berlebihan dan tidak dapat dipenuhi oleh pihak Hotel X. | Mengadakan dialog, pihak travel dapat mengemukakan pendapat mereka tentang keinginan penginap yang akan mencari tempat menginap. Pada saat dialog pun, pihak travel dapat menanyakan hal-hal yang kurang jelas atau tidak mereka ketahui. |
| Gap 3 | Ketidakpuasan karyawan pada gaji | Meninjau ulang gaji karyawan dan meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan (jika dianggap pantas) dengan menaikkan gaji atau memberikan tunjangan lainnya. |
| | Kejenuhan karyawan pada pekerjaan | Menyediakan waktu khusus untuk karyawan berlibur ke tempat-tempat hiburan (secara bergantian) |
| | Kurangnya apresiasi kerja karyawan | Memberi <i>reward</i> pada karyawan yang melakukan tugasnya dengan baik. |
| Gap 2 | Manajemen pusat tidak mengetahui keinginan penginap dengan baik. Maka, standar yang ditetapkan oleh manajemen pusat menjadi tidak tepat karena mereka tidak mengetahui keinginan penginap di Bandung | Memberi kewenangan terhadap manajemen Bandung untuk mengkaji ulang standar yang telah ditetapkan sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan. |
| Gap1 | Manajemen Hotel X yang berada di pusat tidak mengetahui secara pasti keinginan penginap yang berada di Bandung. | Manajemen pusat mengadakan riset mengenai penginap Hotel X Bandung. |
| | | Mengadakan dialog atau forum antara manajemen Hotel X yang berada pusat dengan manajemen Hotel X Bandung. |

Sumber: Pengolahan data penulis, 2007

Tabel 6.2
Saran-Saran untuk Variabel Pada Kuadran *Underact* dan *Maintain*

| Variabel Manifes | Kondisi Saat ini | Kondisi yang Menyebabkan Ketidakpuasan | Usulan Perbaikan |
|---|---|---|---|
| Kapasitas lift dalam mengangkut barang dan orang | Hanya terdapat 2 buah lift penginap yang dapat bekerja. Sehingga apabila saat akhir pekan tiba atau memasuki liburan panjang, terjadi antrian bagi penginap yang akan masuk ke kamar. | Hal ini menimbulkan rasa kecewa pada penginap karena harus menunggu lift dalam waktu yang relatif lama padahal kebanyakan penginap sudah mengalami perjalanan jauh sehingga merasa kesal. | Memberikan kursi atau sofa untuk menunggu agar penginap tidak perlu berdiri terlalu lama saat hendak menunggu giliran naik lift dan mengurangi rasa kesal menunggu lift atau lift tersebut diganti dengan kapasitas yang lebih besar. |
| Kecanggihan peralatan <i>fitness</i> | Peralatan <i>fitness</i> yang digunakan tidak begitu canggih | Peralatan tempat <i>fitness</i> yang kurang canggih. Tetapi, anggapan penginap seharusnya Hotel X memiliki peralatan yang lebih canggih | Manajemen meninjau ulang peralatan <i>fitness</i> yang tersedia di <i>fitness center</i> dan mengganti peralatan yang tergolong tua. |
| Kecepatan pengertian karyawan tentang keinginan penginap | Karyawan hanya diberikan pelatihan dasar mengenai kondisi hotel dan kebutuhan utama penginap di kamar | Penginap memerlukan waktu yang sedikit lebih lama jika salah satu kebutuhan penginap berbeda dan tidak pernah dialami karyawan | Karyawan diberi pelatihan bagaimana menangani penginap yang mempunyai keinginan yang bervariasi tersebut |
| Kemudahan penggunaan <i>intracall</i> | Petunjuk penggunaan <i>intracall</i> tersebut berbentuk kertas kecil yang diletakkan di meja rias. Maka, seringkali banyak kamar yang kehilangan kertas tersebut | Terkadang penginap harus turun ke meja <i>receptionist</i> untuk meminta kertas petunjuk atau menunggu karyawan yang lewat ke kamar untuk meminta kertas petunjuk penggunaan <i>intracall</i> . | Setiap ada penginap yang akan <i>check-in</i> ke kamar, bagian <i>housekeeping</i> atau <i>bellboy</i> diharuskan memeriksa ketersediaan lembar penggunaan <i>intracall</i> agar penginap selanjutnya dapat menikmati kemudahan penggunaan <i>intracall</i> . |

(Dilanjutkan ke halaman berikut)

Tabel 6.2 (Lanjutan)
Saran-Saran untuk Variabel Pada Kuadran *Underact* dan *Maintain*

| Variabel Manifes | Kondisi Saat ini | Kondisi yang Menyebabkan Ketidakpuasan | Usulan Perbaikan |
|---|---|---|---|
| Kebersihan kolam renang | Lingkungan kolam renang terkesan kotor. Hal ini dikarenakan tembok yang berada di sekitar kolam renang ada yang telah berlumut. | Keadaan yang terkesan kotor ini menyebabkan penginap kecewa | Pihak hotel sebaiknya memeriksa kembali kondisi kolam renang hotel dan melakukan pengecatan ulang jika memang tembok yang berlumut menjadikan penginap kurang nyaman dengan keadaan kolam renang Hotel X sekarang. |
| Kebersihan tempat <i>fitness</i> | Ruangan <i>fitness</i> yang tidak begitu terang (cenderung gelap) menyebabkan tempat <i>fitness</i> terlihat kotor. Selain itu, ada beberapa peralatan <i>fitness</i> yang sudah tua sehingga besinya berkarat. | Keadaan yang terkesan kotor ini menyebabkan penginap kecewa | Manajemen harus meninjau kondisi tempat <i>fitness</i> . Mereka dapat menambah penerangan agar tempat <i>fitness</i> menjadi lebih terang dan melihat kembali kondisi peralatan <i>fitness</i> . Peralatan <i>fitness</i> yang bisa diperbaiki sebaiknya didahulukan agar penginap merasa puas. |
| Keamanan <i>locker</i> tempat <i>fitness</i> | Pada <i>locker</i> tempat <i>fitness</i> tidak disediakan kunci. Jadi <i>locker</i> tersebut hanya berupa lemari kecil bernomor tanpa kunci. | Penginap menjadi tidak tenang saat beraktifitas dan meninggalkan benda berharga seperti jam, dompet, dsb di <i>locker</i> tanpa di kunci. | <i>Locker</i> tersebut diberi kunci yang bisa penginap simpan saat mereka akan menggunakan fasilitas <i>fitness</i> . |
| Kemudahan mendapat instruktur saat berolahraga | Jumlah instruktur <i>fitness</i> sangat minim yaitu hanya 2 orang setiap harinya kecuali saat <i>weekend</i> yaitu 3 orang. | Penginap harus menunggu lama agar dilayani oleh instruktur jika keadaan padat | Membuat jadwal bagi para pengguna tempat <i>fitness</i> yang ingin menikmati layanan instruktur saat berolahraga. |
| Kejelasan informasi paket promo hotel | Informasi mengenai paket promo terkadang tidak dikomunikasikan dengan baik dengan karyawan. | Pada saat terdapat promo yang berlaku di hotel, penginap sulit mendapatkan informasinya. | Sebaiknya berikan informasi yang jelas mengenai paket yang ditawarkan oleh hotel melalui travel, iklan atau spanduk. |

(Dilanjutkan ke halaman berikut)

Tabel 6.2 (Lanjutan)
Saran-Saran untuk Variabel Pada Kuadran *Underact* dan *Maintain*

| Variabel Manifes | Kondisi Saat ini | Kondisi yang Menyebabkan Ketidakpuasan | Usulan Perbaikan |
|---|--|--|---|
| Ketersediaan berbagai alternatif untuk pemesanan | Jika memesan kamar melalui telepon, penginap tidak dapat melihat fasilitas kamar secara langsung sehingga tidak mengetahui apakah kamar yang dipesan sesuai dengan pilihan atau tidak. | Brosur Hotel X sangat terbatas sehingga penginap tidak mendapat gambaran yang jelas mengenai kondisi hotel | Sebaiknya menyediakan saluran <i>on-line</i> di internet agar penginap dapat memesan kamar secara langsung dan dapat melihat keadaan Hotel X melalui gambar yang ada, menampilkan foto Hotel X dengan <i>billboard</i> dan lebih banyak menyebarkan brosur melalui travel |
| Ketersediaan alternatif cara pembayaran | Kebijakan Hotel X adalah membayar setengah dari jumlah biaya menginap di muka. | Penginap yang tidak mengetahui hal ini kerap kali mengeluh karena tidak mengetahui kebijakan cara pembayaran pada saat <i>check-in</i> ini. | Pada saat penginap melakukan reservasi atau menanyakan informasi tentang hotel, karyawan dan travel memberitahukan kebijakan ini pada penginap |
| Kenyamanan Lift | Lift yang mengangkut orang dan barang adalah lift yang sama sehingga jika terdapat penginap yang membawa koper dalam jumlah yang banyak | Penginap lain akan tidak nyaman jika berada dalam lift karena lift menjadi sempit dengan koper tersebut. | Mempersilahkan penginap yang akan naik ke kamar terlebih dahulu menggunakan lift. <i>Bellboy</i> akan meminta nomor kamar penginap yang membawa koper tersebut, kemudian koper akan diantarkan <i>bellboy</i> kemudian. |
| Kenyamanan lobi | Lobi yang terdapat pada Hotel X tergolong kecil karena hanya dapat menampung 6 hingga 8 orang. | Jika terdapat lebih dari 8 penginap yang akan menunggu di lobi, sebagian dari mereka terpaksa berdiri dan merasa kecewa karena lelah harus berdiri saat akan menunggu di lobi. | Menambah jumlah tempat duduk di lobi untuk meningkatkan kenyamanan penginap saat menunggu di lobi. |

(Dilanjutkan ke halaman berikut)

Tabel 6.2 (Lanjutan)
Saran-Saran untuk Variabel Pada Kuadran *Underact* dan *Maintain*

| Variabel Manifes | Kondisi Saat ini | Kondisi yang Menyebabkan Ketidakpuasan | Usulan Perbaikan |
|--|--|--|--|
| Kecerahan pencahayaan kamar | Keadaan lampu di kamar sedikit remang dan memberikan kesan <i>rileks</i> . | Terdapat penginap yang mengeluh tentang lampu kamar yang terlalu remang karena terdapat penginap yang menginap untuk menyelesaikan pekerjaannya. | Meninjau kembali pencahayaan kamar dan menambahkan lampu jika perlu atau menyediakan lampu duduk di setiap kamar untuk penginap yang membutuhkan pencahayaan lebih. |
| Keindahan pemandangan dari kamar | Pemandangan yang didapat dari Hotel X memang kurang baik. Hal ini dikarenakan lingkungan sekitar tempat hotel berada adalah bangunan yang lebih tinggi dan jalanan yang ramai. | Tidak mendapat pemandangan yang baik dari kamar. | Pihak hotel sebaiknya menambahkan lukisan yang indah untuk mengalihkan perhatian penginap dari pemandangan yang kurang baik atau menambahkan bunga hidup untuk menambah kenyamanan ruangan atau menyewa seorang <i>interior disigner</i> untuk menata kamar. |
| Kemudahan pelunasan pembayaran kamar (<i>check-out</i>) | Rumitnya pemeriksaan kamar mulai dari fasilitas dan mini bar pada kamar penginap | <i>Check-out</i> membutuhkan waktu yang lebih lama | Pihak hotel sebaiknya memberi alat komunikasi khusus (<i>walkie-talkie</i> , <i>bluetooth</i>) untuk karyawan yang mengecek kamar dan <i>receptionist</i> . |
| Kemudahan cara pembayaran | Pembayaran tergolong mudah yaitu dengan tunai atau melalui kartu kredit. | Seringkali mesin kartu kredit sibuk dan penginap yang tidak membawa uang tunai menjadi tertahan di hotel. Letak mesin ATM pun jauh dari hotel. | Pihak hotel sebaiknya bekerja sama dengan bank tertentu untuk membangun mesin ATM bersama agar penginap lebih mudah bertransaksi di hotel. |

(Dilanjutkan ke halaman berikut)

Tabel 6.2 (Lanjutan)
Saran-Saran untuk Variabel Pada Kuadran *Underact* dan *Maintain*

| Variabel Manifes | Kondisi Saat ini | Kondisi yang Menyebabkan Ketidakpuasan | Usulan Perbaikan |
|---|---|--|--|
| Kecepatan informasi ketersediaan kamar | Hanya terdapat 2 buah komputer untuk menginput data dan terkadang <i>receptionist</i> yang mengangkat telepon harus bertanya dulu pada karyawan yang bertugas menginput data ke komputer. | Jika penginap yang akan <i>check-in</i> sedang ramai dan ada penginap yang ingin memesan kamar melalui telepon, penginap yang memesan melalui telepon tersebut harus menunggu dalam waktu yang relatif lama. | Mengefektifkan penggunaan komputer dengan cara komputer satu berfungsi melayani penginap yang akan reservasi dan <i>check-in</i> secara langsung dan komputer dua menerima penginap yang memesan kamar melalui telepon. Tetapi, jika penginap yang datang langsung lebih ramai dan penginap yang memesan dengan telepon tidak begitu ramai, kedua komputer dapat digunakan untuk melayani secara langsung, begitu juga sebaliknya. |
| Kenyamanan tempat tidur | Kelengkapan tempat tidur seperti bantal yang lembut dan <i>bed cover</i> pun baik | Penginap yang mengeluh tentang bantal yang terlalu lembut | <i>Bellboy</i> dianjurkan menanyakan jenis bantal yang diinginkan penginap. Sehingga penginap tidak perlu menghubungi <i>housekeeping</i> untuk mengganti bantal mereka. |
| Kecepatan informasi harga kamar | Informasi harga kamar tidak diinformasikan dengan baik pada karyawan terutama yang tidak paket | Penginap terkadang menanyakan harga kamar tanpa sarapan pagi. Hal karyawan kerap kali sulit menjawab pertanyaan ini, sehingga menanyakan pada <i>manager on duty</i> atau karyawan lain yang lebih mengetahui masalah harga. | Disediakan informasi tertulis di bagian <i>receptionist</i> tentang harga kamar per satu malam dengan atau tanpa sarapan. Selain itu, sertakan juga informasi harga fasilitas tambahan yang dapat dinikmati penginap. |

(Dilanjutkan ke halaman berikut)

Tabel 6.2 (Lanjutan)
Saran-Saran untuk Variabel Pada Kuadran *Underact* dan *Maintain*

| Variabel Manifes | Kondisi Saat ini | Kondisi yang Menyebabkan Ketidakpuasan | Usulan Perbaikan |
|---|---|--|--|
| Keramahan karyawan di telepon | Karyawan sering kali malas menjawab pertanyaan penginap yang ingin mengetahui banyak hal mengenai Hotel X | Nada bicara karyawan saat menjawab pertanyaan dengan nada yang sedikit ketus atau malas. | Memberikan pengertian bahwa keramahan karyawan di telepon dalam melayani penginap, menentukan apakah penginap akan menginap di Hotel X atau tidak |
| Ketersediaan <i>vallet parking</i> | Pegawai <i>vallet</i> hanya 2 orang. Hal ini menyebabkan banyaknya penginap yang mengantri saat mobil mereka akan dimasukan <i>vallet parking</i> . | Penginap merasa kecewa dan kesal karena harus menunggu dalam waktu yang lama sampai petugas <i>vallet</i> mengambil kendaraan mereka. | Sebaiknya petugas <i>vallet</i> memarkirkan kendaraan sementara ke tempat yang lebih dekat dengan lobi. Sehingga waktu yang dibutuhkan untuk mengambil kendaraan <i>vallet</i> lebih singkat. |
| Keamanan kendaraan saat parkir | Jumlah petugas keamanan di basement hanya 1 orang, pada pintu masuk tidak diberikan tanda parkir dan pada basement tidak terdapat petugas parkir yang memberikan pengarahan saat parkir | Parkir di lahan hotel ini termasuk sulit tetapi tidak ada yang mengatur sehingga saat memarkir kendaraan menjadi sulit dan tidak terdapatnya tanda parkir pun menjadikan penginap khawatir jika parkir | Memberikan lampu penerangan yang cukup agar penginap merasa lebih nyaman dan petugas parkir mencatat nama pemilik kendaraan yang memarkirkan kendaraan mereka langsung ke <i>basement</i> dan memberikan kartu parkir sebagai syarat kendaraan dapat keluar tempat parkir hotel. |
| Kebersihan gang hotel | Pemilihan warna yang dilakukan pihak manajemen dirasa kurang tepat yaitu warna merah tua untuk karpet dan warna krem (<i>broken white</i>) untuk dinding karena kesan yang timbul adalah suram. Selain itu, lampu penerangan gang yang diberikan adalah kuning, sehingga timbul kesan gelap | Hal ini menyebabkan petugas kebersihan sulit untuk melihat bagian spesifik yang kotor. | Mengganti karpet dengan warna yang lebih cerah (menganjat warna tembok yang tidak putih), dan mengganti beberapa lampu berwarna kuning menjadi neon agar memberi kesan bersih pada gang hotel. |

(Dilanjutkan ke halaman berikut)

Tabel 6.2 (Lanjutan)
Saran-Saran untuk Variabel Pada Kuadran *Underact* dan *Maintain*

| Variabel Manifes | Kondisi Saat ini | Kondisi yang Menyebabkan Ketidakpuasan | Usulan Perbaikan |
|--|---|--|--|
| Pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan penginap | Banyak penginap yang menanyakan pendapat tentang tempat menarik di Bandung, penginap pun banyak yang menanyakan jalur terbaik agar terhindar dari kemacetan. | Karyawan hotel banyak yang tidak mengetahui jalur terbaik dan tempat hiburan yang baik di Bandung. Di Hotel X pun tidak terdapat peta petunjuk yang dapat membantu penginap agar dapat berkeliling kota. | Menyediakan peta untuk memberi petunjuk pada penginap agar tidak kesulitan mencari lokasi yang dituju |
| Kemudahan pemilihan alat transportasi umum di dekat hotel | Di sekitar hotel terdapat taksi yang siap megantarkan penginap hotel, tetapi jumlahnya tidak terlalu banyak sehingga terkadang penginap harus menunggu untuk mendapatkan taksi. | Jarak antara pemesanan taksi dan taksi tiba sekitar 30 sampai 45 menit. | Menyediakan jumlah taksi yang lebih besar pada saat tertentu atau memberitahukan pada penginap jika mereka hendak menyewa taksi, penginap diharuskan memberitahukan ke <i>receptionist</i> 1 jam sebelum keberangkatannya. |
| Kenyamanan <i>bed cover</i> | <i>Bed cover</i> yang digunakan sudah baik. Tetapi, <i>bed cover</i> yang digunakan memiliki bahan wool. | Banyak penginap hotel yang alergi terhadap bahan seperti ini yang menyebabkan mereka bersin-bersin dan tidak nyaman dengan keadaan tempat tidur. | Pihak <i>bellboy</i> sebaiknya menanyakan saat <i>check-in</i> apakah penginap mempunyai alergi terhadap bahan wool. |
| Kecepatan pengantaran barang saat <i>check-out</i> sampai kendaraan | Jumlah <i>bell boy</i> yang mengantar barang dari kamar menuju lobi sampai <i>check out</i> sangat terbatas yaitu 5 orang. | Banyak penginap yang harus menunggu lama sampai barang mereka diantarkan ke kendaraan. | Penginap yang hendak <i>check-out</i> , dianjurkan memberitahukan <i>receptionist</i> 15 menit sebelum akan meminta kopor diangkut oleh <i>bellboy</i> . |

(Dilanjutkan ke halaman berikut)

Tabel 6.2 (Lanjutan)
Saran-Saran untuk Variabel Pada Kuadran *Underact* dan *Maintain*

| Variabel Manifes | Kondisi Saat ini | Kondisi yang Menyebabkan Ketidakpuasan | Usulan Perbaikan |
|---|---|--|--|
| Kecepatan pengecekan <i>mini bar</i> | Saat ini cara mengecek <i>mini bar</i> saat penginap akan <i>check-out</i> adalah mengirimkan <i>housekeeping</i> untuk mengecek apa yang di makan atau diminum oleh penginap. Kemudian membuat nota tertulis yang diantarkan ke bagian <i>receptionist</i> | Hal ini membuat penginap kecewa karena harus menunggu lama agar dapat membayar jumlah tagihannya. | Menyediakan <i>walkie-talkie</i> antara <i>housekeeping</i> yang memeriksa dengan bagian <i>receptionist</i> agar mereka dapat langsung berhubungan dari jauh tanpa waktu yang lama. |
| Ketanggapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan penginap saat berada di hotel. | Jumlah karyawan yang terbatas dan ketidak tahuan karyawan bagaimana cara memenuhi kebutuhan tersebut. | Dalam memenuhi kebutuhan penginap di hotel membutuhkan waktu yang relatif lama | Melatih ulang karyawan tentang cara pemenuhan kebutuhan penginap sehingga mereka dapat menangani sendiri kebutuhan penginap tersebut. |
| Ketersediaan berbagai variasi makanan | Variasi makan pagi tidak banyak yang berubah | Makanan yang disajikan pada makan pagi tidak berubah walaupun mereka menginap lama. | Memvariasikan makanan pagi yang diberikan agar penginap tidak merasa cepat bosan dengan makanan di hotel |
| Keamanan <i>locker</i> kolam renang | <i>Locker</i> kolam renang tidak disediakan kunci | Penginap tidak tenang saat beraktifitas dan meninggalkan benda berharga seperti jam, dompet, dsb di <i>locker</i> tanpa di kunci | <i>Locker</i> tersebut diberi kunci yang bisa penginap simpan saat mereka akan menggunakan kolam renang |

Sumber: Pengolahan data penulis, 2007