BAB 6
PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dapat disimpulkan hal-hal berikut ini yang juga merupaka jawaban dari perumusan masalah.

1. Instrumen Gap 2, Gap 3, dan Gap 4 terbaik yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan penginap di Hotel Royal Dago adalah instrumen Gap 2, Gap 3, dan Gap 4 yang dimodifikasi.

2. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa pelanggan Hotel Royal Dago masih merasa belum puas terhadap beberapa variabel, yaitu :
   - Kerapian penampilan karyawan, penginap berpersepsi bahwa :
     - Seragam tidak bagus.
     - Karyawan tidak memperhatikan kerapian dan *grooming*.
   - Ketulusan karyawan dalam menanggapi masalah penginap, penginap berpersepsi bahwa :
     - Mimik muka karyawan tidak tulus saat dimintai pertolongan untuk menangani masalah diluar tugas dan tanggung jawabnya.
   - Ketepatan waktu karyawan untuk menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, penginap berpersepsi bahwa :
     - Seringkali terjadi keterlambatan *check in* selama 30-40 menit.
   - Frekuensi pemberian informasi mengenai waktu layanan akan dilakukan kepada penginap, penginap berpersepsi bahwa :
     - Mereka tidak merasa sering diingatkan ketika waktu layanan akan dilakukan.
     - Karyawan hanya memberi tahu bahwa segala informasi mengenai layanan dan waktu pelaksanaanya sudah terdapat dalam *guest information book*.

- Kemampuan karyawan menjawab pertanyaan penginap secara baik, penginap berpersepsi bahwa :
  - Kebanyakan karyawan tidak dapat menjawab pertanyaan mengenai hal-hal khusus yang biasanya ditanyakan penginap seperti mengenai daerah-daerah wisata dalam Kota Bandung.
- Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan terbaik penginap, penginap berpersepsi bahwa :
  - Penginap merasa kepentingan terbaiknya jarang diprioritaskan, misalnya mereka dibiarkan menumpangi taksi mana saja yang terlebih dahulu datang, tidak merekomendasikan perusahaan taksi terbaik.
- Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan khusus penginap, penginap berpersepsi bahwa :
  - Karyawan membiarkan mereka berusaha sendiri dalam memenuhi kebutuhan khusus seperti *ticketing*, agen wisata, atau penyewaan mobil yang tidak disediakan oleh hotel.
- Inisiatif karyawan untuk menawarkan bantuan pada penginap, penginap berpersepsi bahwa :
  - Kebanyakan karyawan hanya akan membantu penginap apabila diminta.

3. Faktor-faktor penyebab terjadinya ketidakpuasan pelanggan pada beberapa variabel di Hotel Royal Dago, antara lain :
   - Kerapian penampilan karyawan, disebabkan oleh :
     - Terdapat kesenjangan antara standar spesifikasi kualitas jasa dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen (Gap 2).
   - Ketulusan karyawan dalam menanggapi masalah penginap, disebabkan oleh :
     - Terdapat kesenjangan antara standar spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa oleh karyawan (Gap 3) .

- Ketepatan waktu karyawan untuk menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, disebabkan oleh :
  - Terdapat kesenjangan antara standar spesifikasi kualitas jasa dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen (Gap 2).
- Variabel no. 10 : Frekuensi pemberian informasi mengenai waktu layanan akan dilakukan kepada penginap, disebabkan oleh :
  - Terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dengan harapan pelanggan itu sendiri (Gap 1).
- Kemampuan karyawan menjawab pertanyaan penginap secara baik, disebabkan oleh :
  - Terdapat kesenjangan antara standar spesifikasi kualitas jasa dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen (Gap 2).
  - Terdapat kesenjangan antara penyampaian jasa oleh karyawan dengan konunikasi eksternal pada konsumen (Gap 4).
- Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan terbaik penginap, disebabkan oleh :
  - Terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dengan harapan pelanggan itu sendiri (Gap 1).
  - Terdapat kesenjangan antara penyampaian jasa oleh karyawan dengan konunikasi eksternal pada konsumen (Gap 4).
- Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan khusus penginap, disebabkan oleh :
  - Terdapat kesenjangan antara standar spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa oleh karyawan (Gap 3).
- Inisiatif karyawan untuk menawarkan bantuan pada penginap, disebabkan oleh :
  - Terdapat kesenjangan antara standar spesifikasi kualitas jasa dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen (Gap 2).

6.2 Saran

6.2.1 Saran untuk Perusahaan

Adapun saran yang diharapkan untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang sudah berjalan pada Hotel Royal Dago pada pelanggannya dan juga penelitian selanjutnya serta saran bagi penelitian selanjutnya, antara lain :

- Menghubungi *designer* untuk merancang seragam baru yang menarik dan modern bagi karyawan Hotel Royal Dago
- Menyediakan cermin di loker karyawan disertai tulisan "sudah rapikah anda?"
- Upaya manajer memberi pengarahan pada karyawannya agar selalu tersenyum dan berusaha tampak tulus dalam konsisi apapun saat melayani penginap karena penghasilan yang mereka dapatkan sebagian besar adalah dari *service fee* ditambah tips dari penginap.
- Tidak mengizinkan petugas *mechanic* libur pada saat *weekend*, karena masalah teknis sering terjadi pada saat hari-hari sibuk.
- Melakukan pemeriksaan berkala untuk peralatan kamar pada hari Senin setelah tamu keluar dan perbaikan dilakukan dari hari Selasa hingga hari Kamis sehingga hari Jumat peralatan-peralatan di kamar sudah siap untuk digunakan. Pemriksaan tersebut dapat meminimasi kesibukan *mechanic* dan karyawan pada saat *weekend* yang menyebabkan karyawan tampak tidak tulus dalam menanggapi masalah penginap.
- Petugas *housekeeping* yang seringkali dimintai tolong untuk menangani masalah teknis oleh penginap harus menjelaskan pada penginap bahwa masalah ini harus ditangani oleh bagian *mechanic*, sementara bagian *mechanic* sibuk, karyawan memohon pada penginap agar memaafkan atas terjadinya ketidaknyamanan dan memberi *guest compliment* untuk ketidaknyamanan yang terjadi.
- Menawarkan agar penginap dapat menitipkan barang-barang bawaannya, sementara menunggu untuk dapat memasuki kamar, mereka dapat berjalan-jalan di sekitar hotel.

- Manajer secara bergiliran ikut bertugas di *front office* pada saat hari sibuk seperti *weekend* atau *long weekend*, agar masalah waktu *check i*n dan *check out* dapat ditangani dengan baik.
- Memberi *guest compliment* berupa minuman dan *snack* untuk penginap yang terpaksa harus menunggu.
- Karyawan menghubungi penginap melalui telepon kamar 15-30 menit ketika layanan akan dilakukan, misalnya mengingatkan penginap 30 menit sebelum waktu breakfast berakhir.
- Menyediakan buku panduan wisata Kota Bandung di setiap kamar
- Menugaskan seorang petugas di *front office* sebagai *guest information service*.
- Upaya manajer umtuk mengarahkan karyawannya agar mau mendengarkan kemauan pelanggan, kemudian bertanya apa kepentingannya.
- Memberikan pelatihan pada karyawan dengan cara pemberian contoh dari manajer, manajer dapat meluangkan waktu untuk memberi contoh di setiap shift kerja bagaimana cara menunjukkan kesungguhan dalam mengutamakan kepentingan terbaik penginap.
- Menyediakan layanan *Taxi-call* sehingga pelanggan akan mendapat layanan *taxi* terbaik.
- Upaya manajer umtuk mengarahkan karyawannya agar mau mendengarkan kebutuhan pelanggan, kemudian bertanya apa yang dapat mereka lakukan untuk memenuhi kebutuhan penginap tersebut.
- Memberikan pelatihan pada karyawan dengan cara pemberian contoh dari manajer, manajer dapat meluangkan waktu untuk memberi contoh di setiap shift kerja bagaimana cara memahami kebutuhan khusus penginap.
- Hotel Royal Dago melakukan kerjasama dengan *travel agent* dan jasa penyewaan mobil yang terekomendasi kemudian mengizinkan *travel agent* dan penyewaan mobil tersebut untuk menaruh brosur di *front office*, dan apabila penginap ingin dihubungkan dengan *travel agent* atau penyewaan mobil tersebut maka karyawan Hotel Royal Dago harus siap membantu.

- Upaya manajer mengarahkan karyawannya untuk memperhatikan kesulitan penginap dan kemudian memberikan bantuan.
- Upaya manajer memberi contoh pada karyawannya dalam hal berinisiatif menawarkan bantuan pada penginap.

6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Saran yang akan diberikan kepada penulis untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Meneliti syarat dasar operasional lain untuk meningkatkan kualifikasi Hotel Royal Dago menjadi hotel bintang tiga, seperti desain fasilitas fisik,manajemen pengelolaan, dan lain-lain.
2. Melakukan perbandingan antara Hotel Royal Dago dengan hotel bintang dua lainnya di Kota Bandung.
3. Meneliti kepuasan kerja karyawab Hotel Royal Dago.