BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Hotel Arumdalu adalah variabel-variabel penelitian Gap 5 karena variabel variabel gap 5 sudah mencakup keseluruhan hal-hal yang berhubungan langsung dengan pelayanan hotel.
- b. Pada hasil pengolahan gap 5 menunjukkan terdapat rasa ketidakpuasan terhadap jasa yang dirasakan oleh konsumen dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 5. Hasil pengolahan menunjukkan adanya 36 pernyataan yang tidak memuaskan.
- c. Pada hasil pengolahan gap 1 menunjukkan terdapat perbedaan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 1. Hasil pengolahan menunjukkan adanya 17 pernyataan dimana terdapat perbedaan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen. Untuk dimensi *tangible* dan *reliability* pihak hotel sudah cukup memahami harapan konsumennya.
- d. Pada hasil pengolahan gap 2 menunjukkan terdapat kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen, spesifikasi kualitas jasa dan kesesuaian spesifikasi yang diberikan. Hasil pengolahan gap 2 menunjukkan adanya 7 pernyataan yang menunjukkan adanya kesenjangan. Pada dimensi *responsiveness* standar yang ada sudah lebih tinggi dari persepsi manajemen.
- e. Pada hasil pengolahan gap 3 menunjukkan terdapat kesenjangan yang terjadi antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa sebanyak 6 pernyataan dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 3.

- f. Pada hasil pengolahan gap 4 menunjukkan terdapat kesenjangan terhadap penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal sebanyak 2 pernyataan yang hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 4.
- g. Usulan-usulan yang dapat diberikan yaitu :
- Pihak manajemen turun langsung untuk wawancara dengan konsumen (Pernyataan : 1, 6, 10, 18, 19, 20, 23, 25, 29, 32, 34, 35).
 - Memasang peredam suara pada kamar yang berdekatan dengan jalan raya (Pernyataan : 1)
 - Menambah jumlah karyawan pada saat musim liburan dengan kontrak kerja dari SMK perhotelan atau warga sekitar yang kompeten (Pernyataan : 15, 18, 20, 25)
 - Pemeriksaan kelengkapan tiap kamar sebelum digunakan konsumen (Pernyataan : 2, 7, 13)
 - Memperbanyak menu makanan dan minuman (Pernyataan : 8)
 - Penataan kembali taman dengan perawatan berkala (Pernyataan : 9)
 - Membuat jadwal rutin pengontrolan dan pembersihan untuk masing-masing kamar (Pernyataan : 2)
 - Pemberian sanksi bagi karyawan yang melanggar peraturan (Pernyataan : 10, 12)
 - Memperbaiki sirkulasi kamar atau menambah *exhaust fan*. (Pernyataan :14)
 - Mengganti pemanas air sentral agar dapat digunakan setiap saat (Pernyataan :11)
 - Membuat standar mengenai prosedur administrasi yang cepat (Pernyataan 17)
 - Mendampingi dan mengawasi karyawan baru (Pernyataan : 17, 28)
 - Membuat jadwal rutin pengontrolan dan pembersihan toilet untuk masing-masing kamar dan untuk toilet di luar kamar (Pernyataan : 4)
 - Mengadakan pelatihan-pelatihan bidang perhotelan untuk karyawan (Pernyataan : 20, 21, 22, 29, 30, 31, 32, 33)

- Melakukan pengontrolan terhadap keseluruhan bagian bangunan dan melakukan perbaikan untuk yang kurang baik atau rusak. (Pernyataan : 3)
- Menetapkan standar kebersihan dan melakukan kerja bakti (Pernyataan : 6)
- Melakukan studi banding dengan hotel lain yang sekelas (Pernyataan : 19, 30)
- Menurunkan uang deposit (Pernyataan : 16)
- Menyediakan jasa antar jemput tamu (Pernyataan : 36)

6.2 Saran-saran

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Saran-saran yang dapat diberikan untuk perusahaan antara lain :

- Selalu menjaga dan mempertahankan nilai-nilai positif yang sudah ada seperti komunikasi langsung manajemen dengan konsumen, suasana kekeluargaan dalam bekerja, dan komunikasi yang baik karyawan dengan manajemen.
- Lebih sering mengadakan pengarahan karyawan sebelum bekerja agar karyawan selalu mengingat mengenai cara kerja yang memenuhi standar pelayanan perusahaan.
- Melakukan pengontrolan dan perbaikan terhadap fasilitas hotel yang ada.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Beberapa saran yang diajukan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya, yaitu diantaranya :

- Membuat strategi pemasaran yang baik
- Menyusun pemberdayaan sumber daya manusia karena perusahaan sering melakukan pergantian pekerja dan itu membutuhkan biaya yang cukup mahal.

- Melakukan perbandingan kualitas jasa dengan hotel-hotel lainnya yang setingkat.
- Menganalisa persaingan yang ada dengan hotel-hotel lain yang setingkat.