

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah pengolahan data dan analisis yang dilakukan, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Berikut merupakan kesimpulan dari penelitian ini antara lain:

1. Faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih suatu hotel, antara lain:
 - Pilihan tipe kamar yang bervariasi
 - Fasilitas kamar yang lengkap
 - Tersedianya berbagai jenis layanan kamar
 - Media hiburan di *lobby* yang menarik
 - Fasilitas *wifi* yang dapat berfungsi dengan baik
 - Kapasitas *lift* yang memadai
 - Tangga darurat yang memadai
 - Fasilitas restoran yang memadai
 - Hasil *laundry* yang bersih
 - Layanan sarana transportasi yang mudah ditemukan
 - Kapasitas tempat parkir yang memadai
 - Harga yang sesuai dengan klasifikasi hotel
 - Kestrategisan letak hotel
 - Dilalui oleh sarana transportasi umum
 - Promosi melalui media cetak
 - Keramahan dalam pelayanan terhadap konsumen
 - Kesiapan dalam melayani konsumen
 - Kerapihan penampilan pegawai
 - Kebersihan penampilan pegawai
 - Keseragaman pakaian pegawai
 - Pengetahuan pegawai terhadap fasilitas umum di sekitar hotel

- Kecepatan dalam melayani konsumen
- Kemudahan pemesanan kamar
- Prosedur pemesanan kamar yang cepat
- Prosedur pelayanan yang mudah dipahami
- Proses pembayaran yang cepat
- Fasilitas tambahan alat proses pembayaran yang bervariasi
- Kebersihan *lobby*/ruang tunggu
- Kerapihan *lobby*/ruang tunggu
- Kebersihan kamar
- Kerapihan kamar
- Sirkulasi udara yang baik dalam kamar
- Desain interior kamar yang menarik
- Keamanan area parkir
- Plang hotel yang mudah terlihat
- Kebersihan lingkungan sekitar hotel
- Desain / tampak luar hotel yang menarik

2. Kelebihan serta kelemahan Hotel Cihampelas 2 jika dibandingkan dengan pesaing, antara lain:

➤ Kelebihan

- Pilihan tipe kamar yang bervariasi
- Kapasitas *lift* yang memadai
- Hasil *laundry* yang bersih
- Kapasitas tempat parkir yang memadai
- Harga yang sesuai dengan klasifikasi hotel
- Promosi melalui media cetak
- Keramahan dalam pelayanan terhadap konsumen
- Kerapihan penampilan pegawai
- Kebersihan penampilan pegawai
- Keceragaman pakaian pegawai

- Pengetahuan pegawai terhadap fasilitas umum di sekitar hotel
 - Kemudahan pemesanan kamar
 - Prosedur pemesanan kamar yang cepat
 - Prosedur pelayanan yang mudah dipahami
 - Proses pembayaran yang cepat
 - Kebersihan kamar
 - Kerapihan kamar
 - Keamanan area parkir
 - Kebersihan lingkungan sekitar hotel
- Kelemahan
- Fasilitas kamar yang lengkap
 - Tersedianya berbagai jenis layanan kamar
 - Media hiburan di *lobby* yang menarik
 - Fasilitas *wifi* yang dapat berfungsi dengan baik
 - Tangga darurat yang memadai
 - Fasilitas restoran yang memadai
 - Kesiapan dalam melayani konsumen
 - Kecepatan dalam melayani konsumen
 - Fasilitas tambahan alat proses pembayaran yang bervariasi
 - Kebersihan *lobby*/ruang tunggu
 - Kerapihan *lobby*/ruang tunggu
 - Sirkulasi udara yang baik dalam kamar
 - Desain interior kamar yang menarik
 - Plang hotel yang mudah terlihat
 - Desain / tampak luar hotel yang menarik
- Bersaing
- Layanan sarana transportasi yang mudah ditemukan
 - Kestrategisan letak hotel
 - Dilalui oleh sarana transportasi umum

3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap Hotel Cihampelas 2, antara lain:

➤ Tidak Puas

- Fasilitas kamar yang lengkap
- Media hiburan di *lobby* yang menarik
- Tangga darurat yang memadai
- Harga yang sesuai dengan klasifikasi hotel
- Promosi melalui media cetak
- Keramahan dalam pelayanan terhadap konsumen
- Kesiapan dalam melayani konsumen
- Kecepatan dalam melayani konsumen
- Kemudahan pemesanan kamar
- Fasilitas tambahan alat proses pembayaran yang bervariasi
- Kebersihan *lobby*/ruang tunggu
- Kebersihan kamar
- Kerapihan kamar
- Sirkulasi udara yang baik dalam kamar
- Desain interior kamar yang menarik
- Plang hotel yang mudah terlihat
- Desain / tampak luar hotel yang menarik

➤ Puas

- Pilihan tipe kamar yang bervariasi
- Tersedianya berbagai jenis layanan kamar
- Fasilitas *wifi* yang dapat berfungsi dengan baik
- Kapasitas *lift* yang memadai
- Fasilitas restoran yang memadai
- Hasil *laundry* yang bersih
- Layanan sarana transportasi yang mudah ditemukan
- Kapasitas tempat parkir yang memadai
- Kestrategisan letak hotel

- Dilalui oleh sarana transportasi umum
 - Kerapihan penampilan pegawai
 - Kebersihan penampilan pegawai
 - Keseragaman pakaian pegawai
 - Pengetahuan pegawai terhadap fasilitas umum di sekitar hotel
 - Prosedur pemesanan kamar yang cepat
 - Prosedur pelayanan yang mudah dipahami
 - Proses pembayaran yang cepat
 - Kerapihan *lobby*/ruang tunggu
 - Keamanan area parkir
 - Kebersihan lingkungan sekitar hotel
4. Prioritas perbaikan Hotel Cihampelas 2 menurut konsumen, antara lain:
- Kuadran 2
 - Fasilitas kamar yang lengkap
 - Media hiburan di *lobby* yang menarik
 - Tangga darurat yang memadai
 - Harga yang sesuai dengan klasifikasi hotel
 - Promosi melalui media cetak
 - Keramahan dalam pelayanan terhadap konsumen
 - Kesiapan dalam melayani konsumen
 - Kecepatan dalam melayani konsumen
 - Kemudahan pemesanan kamar
 - Fasilitas tambahan alat proses pembayaran yang bervariasi
 - Kebersihan *lobby*/ruang tunggu
 - Kebersihan kamar
 - Kerapihan kamar
 - Sirkulasi udara yang baik dalam kamar

- Plang hotel yang mudah terlihat
- Kuadran 1
 - Layanan sarana transportasi yang mudah ditemukan
 - Prosedur pelayanan yang mudah dipahami
 - Keamanan area parkir
- Kuadran 3
 - Tersedianya berbagai jenis layanan kamar
 - Fasilitas *wifi* yang dapat berfungsi dengan baik
 - Kapasitas *lift* yang memadai
 - Fasilitas restoran yang memadai
 - Hasil *laundry* yang bersih
 - Kapasitas tempat parkir yang memadai
 - Kerapihan penampilan pegawai
 - Kebersihan penampilan pegawai
 - Keseragaman pakaian pegawai
 - Pengetahuan pegawai terhadap fasilitas umum di sekitar hotel
 - Prosedur pemesanan kamar yang cepat
 - Proses pembayaran yang cepat
 - Desain interior kamar yang menarik
 - Desain / tampak luar hotel yang menarik
- Kuadran 4
 - Pilihan tipe kamar yang bervariasi
 - Kestrategisan letak hotel
 - Dilalui oleh sarana transportasi umum
 - Kerapihan *lobby*/ruang tunggu
 - Kebersihan lingkungan sekitar hotel

5. *Segmentation, Targeting* dan *Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh Hotel Cihampelas 2, antara lain:

Tabel 6.1
Segmentation

Segmentasi	Kelompok	Kategori
Demografis	Tingkat Penghasilan/bulan	< Rp 1.000.000
		Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
		Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
		> Rp 5.000.000
Geografi	Tempat Tinggal	Bandung
		Jakarta
		Lainnya
Psikografis	Suasana Hotel	Mewah/Modern
		Sederhana
		Klasik
		Tradisional
		Lainnya
Perilaku	Frekuensi Menginap /tahun	1 kali
		2 kali
		3 kali
		Lainnya
	Kartu Kredit yang Digunakan	BCA
		Mandiri
		Mega
		Lainnya
	Tujuan Bepergian	Bekerja
		Wisata
		Lainnya
	Menginap di Hotel Bersama	Teman
		Keluarga
		Rekan Kerja
		Lainnya
	Informasi Hotel dari	Media Cetak
		Media Elektronik
		Teman
		Keluarga
	Kesenian Jawa Barat	Lainnya
		Tidak
		Angklung
		Gamelan
		Suling
		Calung
		Jaipong
		Tari Topeng
	Makanan Tradisional Jabar	Tidak
		Dodol Garut
		Oncom
		Peuyeum
		Manisan Cianjur
		Asinan Bogor
		Nasi Liwet
		Batagor
	Empal Gentong	
Minuman Tradisional Jabar	Tidak	
	Bajigur	
	Bandrek	
	Sekoteng	
	Cincau	
	Cendol	
	Goyobod	
Selendang Putri		

Tabel 6.2
Targeting

Kelompok	Target Pasar	Persentase
Tingkat Penghasilan/bulan	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	39%
	> Rp 5.000.000	32%
	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000	21%
Tempat Tinggal	Lainnya	48%
	Jakarta	43%
Suasana Hotel	Tradisional	47%
Frekuensi menginap /tahun	3 kali	52%
Kartu Kredit yang digunakan	BCA	40%
	Mandiri	33%
Tujuan Bepergian	Wisata	50%
	Bekerja	35%
Menginap di Hotel Bersama	Keluarga	46%
	Rekan Kerja	25%
Informasi Hotel dari	Media Elektronik	31%
	Lainnya	24%
Kesenian Jawa Barat	Angklung	33%
	Gamelan	19%
	Suling	14%
Makanan Tradisional Jabar	Peuyeum	29%
	Oncom	14%
	Nasi Liwet	13%
	Dodol Garut	12%
Minuman Tradisional Jabar	Cendol	25%
	Bajigur	17%
	Cincau	16%
	Bandrek	15%

- Hotel keluarga yang bernuansa tradisional dengan adanya hiburan kesenian-kesenian dari Jawa Barat serta dilengkapi dengan berbagai macam makanan dan minuman khas Jawa Barat.
 - Hotel Cihampelas 2 memiliki slogan “*Enjoy Your Bandung Time with Your Family in the Unique and Traditional Place*” yang artinya Nikmati Waktu Bandung Anda Bersama Keluarga di Tempat yang Unik dan Tradisional.
6. Strategi yang tepat yang dapat dilakukan Hotel Cihampelas 2 agar dapat memenangkan persaingan dan meningkatkan tingkat hunian, antara lain:
- Melengkapi setiap kamar dengan fasilitas-fasilitas umum yang sesuai dengan kebutuhan konsumen seperti televisi, AC, perlengkapan kamar (bantal, guling, selimut, perlengkapan mandi), kulkas dan dispenser.

- Kesenian Jawa Barat seperti angklung, gamelan, suling, dan calung dapat ditampilkan baik secara *live music* maupun melalui rekaman kaset atau video untuk menghibur konsumen yang sedang berada di *lobby*.
- Membuat tangga darurat yang memadai di sebelah kanan gedung hotel yang tidak bersebelahan secara langsung dengan gedung lainnya sehingga memungkinkan untuk peletakan tangga darurat.
- Membuat *job specification* dan *job description* yang sesuai dengan kebutuhan hotel. Selain itu, pembagian jumlah pegawai untuk masing-masing jabatan juga harus sesuai.
- Menambah fasilitas alat proses pembayaran seperti mesin kartu kredit dan mesin kartu debit.
- Memberikan pengarahan dan instruksi kepada pegawai bagian *office boy* agar ada yang selalu *stand by* di daerah *lobby* supaya kebersihan dan kerapihan *lobby* tersebut dapat lebih terkontrol.
- Memasang jendela yang mengarah ke luar bila memungkinkan atau memasang *exhaust fan*.
- Membuat plang hotel yang lebih besar dengan memperhatikan desain yang lebih menarik.
- Mengubah corak dinding / *wallpaper* kamar dengan gambar-gambar yang berhubungan dengan Kota Bandung atau menambahkan lukisan-lukisan yang bertemakan Kota Bandung.
- Mengubah tampak depan / fasad gedung dengan melihat hasil dari *targeting* dan *positioning* yang menunjukkan ciri khas Hotel Cihampelas 2 sebagai hotel keluarga yang bernuansa tradisional dengan meminta bantuan dari seorang arsitek.
- Menambah jenis-jenis layanan kamar yang belum ada, seperti layanan pembersihan kamar jika diminta oleh konsumen, layanan melalui telepon paralel, layanan pijat refleksi yang dapat dipanggil ke kamar, dan lainnya.

- Mengganti *provider wifi* dengan *provider* lain yang memiliki jaringan yang lebih kuat.
- Menambah variasi menu makanan dan minuman tradisional.
- Menyesuaikan kembali harga yang ditetapkan oleh pihak hotel terhadap masing-masing tipe kamar yang ada.
- Melakukan promosi melalui media cetak, misalnya dalam bentuk brosur yang didalamnya memuat informasi singkat mengenai Hotel Cihampelas 2. Selain itu, promosi juga dapat dilakukan melalui media elektronik.
- Memberikan pengarahan dan instruksi kepada setiap pegawai untuk menerapkan metode senyum, salam, dan sapa yang harus dilakukan setiap harinya bila berpapasan dengan konsumen.
- Memperluas kerjasama dengan perusahaan yang melayani situs-situs resmi pemesanan kamar hotel di internet seperti Agoda dan *Booking.com*.
- Memberikan pengarahan dan instruksi kepada setiap pegawai bagian *office boy* untuk dapat mengontrol setiap kamar yang mengalami pergantian konsumen sehingga kebersihan dan kerapihan kamar tetap terjaga.
- Membuat prosedur yang baik dan mudah dimengerti dari mulai proses reservasi hingga proses pembayaran dengan mempertimbangkan jumlah pegawai yang berada di *front office*.
- Memberikan pengarahan dan instruksi pegawai bagian *security* untuk terus berjaga-jaga di pos satpam untuk meminimasi hal-hal yang tidak diinginkan.
- Lebih mengontrol jenis sabun deterjen yang digunakan, proses pencucian yang dilakukan dan proses penjemurannya.
- Memberikan pengarahan dan instruksi kepada setiap pegawai untuk selalu menjaga kerapihan, kebersihan dan keseragaman penampilannya dalam beraktivitas, terutama bila berhubungan langsung dengan konsumen.

- Memberikan informasi sebanyak-banyaknya kepada setiap pegawai, terutama pegawai yang baru direkrut mengenai daerah-daerah di kota Bandung dan hal-hal lain yang berkaitan dengan dunia wisata serta hal-hal tradisional yang ada di Bandung.
- Memberikan pengarahan dan instruksi kepada setiap pegawai bagian *office boy* untuk dapat mengontrol kebersihan lingkungan sekitar hotel agar tetap terjaga.

6.2 Saran

- Sebaiknya dilakukan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan internal yang berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Hotel Cihampelas 2 (kurangnya jumlah pegawai hotel, ketidaksesuaian *job description* yang diberikan, dan lainnya).
- Sebaiknya dilakukan penelitian tentang analisis kelayakan jika Hotel Cihampelas 2 diubah menjadi *resort* hotel.
- Sebaiknya dilakukan *Quality Function Deployment (QFD)* untuk penelitian selanjutnya.