

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasannya, maka dapat disimpulkan bahwa :

- Berdasarkan *gap* secara umum, konsumen Puri Setiabudhi Residence Hotel merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puri Setiabudhi Residence Hotel Bandung (50%).
- Berdasarkan *gap* per dimensi, konsumen merasa cukup puas pada dimensi *reliability* serta dimensi *empathy* (70%) dan tidak puas pada dimensi *assurance* (50%).
- konsumen merasa cukup puas pada dimensi *tangibles* terutama dalam hal peralatan yang terawat baik dan siap digunakan (80%).
- Konsumen merasa cukup puas pada dimensi *reliability* dalam hal ketepatan pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan kepada konsumen (80%).
- Konsumen merasa cukup puas pada dimensi *responsiveness* terutama dalam hal kecepatan karyawan Puri Setiabudhi Residence Hotel dalam melayani konsumen (90%).
- Konsumen merasa cukup puas pada dimensi *assurance* dalam hal kepercayaan konsumen terhadap pelayanan Puri Setiabudhi Residence Hotel

dan usaha Puri Setiabudhi Residence Hotel dalam meningkatkan kemampuan karyawannya (80%).

- Konsumen merasa cukup puas pada dimesi *empathy* terutama dalam hal usaha pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel untuk peduli dan memahami kebutuhan para konsumennya (70%).

5.2. SARAN

5.2.1. Saran Teoritis

- Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti mengenai pengaruh setiap dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, terutama pada dimensi *assurance* yang berhubungan dengan pengetahuan, sikap (kesopanan dan keramahan), komunikasi (kemampuan karyawan menjawab pertanyaan konsumen), serta kemampuan karyawan menanamkan kepercayaan pada diri konsumen tentang kualitas pelayanan yang akan diberikan Puri Setiabudhi Residence Hotel.
- Peneliti juga menyarankan agar penelitian selanjutnya melakukan perbandingan kualitas pelayanan dengan apartemen lain.
- Peneliti juga menyarankan agar penelitian selanjutnya melihat lebih dalam pengaruh faktor-faktor dari *expected service* dan *perceived service*.

5.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti mengajukan beberapa saran kepada pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel Bandung, sebagai berikut :

- Pada dimensi *tangibles*, peneliti menyarankan agar pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel untuk:
 - lebih memperhatikan kondisi kebersihan restoran sehingga konsumen dapat menyantap makanan dan minumannya dengan nyaman
 - menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas olah raga yang dapat digunakan oleh konsumen
 - meningkatkan kebersihan dan kerapian penampilan karyawan dengan seragam baru.
- Pada dimensi *reliability*, peneliti menyarankan pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel mempertahankan dengan mengadakan evaluasi dan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman karyawan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih akurat (sesuai dengan permintaan konsumen) dan sesuai dengan *motto* Puri Setiabudhi Residence Hotel.
- Pada dimensi *responsiveness*, peneliti menyarankan pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel mengadakan pelatihan untuk meningkatkan motivasi karyawan sehingga selalu siap sedia dan cepat tanggap melayani kebutuhan konsumen.

- Pada dimensi *assurance*, peneliti menyarankan agar pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel mengadakan evaluasi dan pelatihan mengenai kompetensi dan cara karyawan bersikap terhadap konsumen atau etika dalam industri jasa, sehingga karyawan dapat ramah dan sopan kepada setiap konsumen.
- Pada dimensi *empathy*, peneliti menyarankan pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel mempertahankan dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan empati karyawan dalam memperlakukan dan memperhatikan konsumen sebagai tamu di Puri Setiabudhi Residence Hotel, sehingga karyawan semakin paham dan peduli terhadap kebutuhan konsumen. Pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel juga disarankan melakukan survei secara rutin untuk mengetahui dan memahami keinginan konsumen.