

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. KESIMPULAN

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

- Secara keseluruhan, konsumen Hotel “X” Bandung mengalami ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Hotel “X” Bandung.
- Konsumen merasakan kepuasan pada dimensi *tangibles* dan ketidakpuasan pada dimensi *responsiveness*.
- Konsumen merasakan kepuasan pada dimensi *tangibles* terutama dalam hal lokasi hotel, fasilitas olahraga, dan penataan ruang.
- Konsumen merasakan ketidakpuasan pada dimensi *responsiveness* terutama dalam hal kesiapan dan kecepatan karyawan hotel dalam melayani konsumen.
- Konsumen merasakan ketidakpuasan pada dimensi *reliability* dalam ketepatan pihak hotel memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan kepada konsumen.
- Konsumen merasa cukup puas pada dimensi *assurance* terutama dalam hal komunikasi antara karyawan hotel dengan konsumen.
- Konsumen merasakan kepuasan pada dimensi *empathy* dalam usaha pihak hotel untuk memahami kebutuhan para konsumennya dan merasakan ketidakpuasan dalam hal kepedulian.

## 5.2. SARAN

### 5.2.1. Saran Praktis

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti mengajukan beberapa saran kepada pihak Hotel “X” Bandung, sebagai berikut:

- Pada dimensi *tangibles*, peneliti menyarankan agar pihak hotel lebih memperhatikan kondisi kebersihan dan peralatan atau perlengkapan di dalam kamar, restoran, maupun fasilitas lainnya. Pihak hotel dapat memberikan waktu tambahan bagi karyawan hotel untuk membersihkan dan mempersiapkan kamar, restoran, atau fasilitas lainnya sebelum digunakan oleh konsumen.
- Pada dimensi *reliability*, peneliti menyarankan pihak hotel mengadakan evaluasi atau pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman karyawan dalam memberikan pelayanan secara akurat (sesuai dengan permintaan konsumen) dan sesuai dengan motto hotel.
- Pada dimensi *responsiveness*, peneliti menyarankan agar pihak hotel mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen. Selain itu, pihak hotel juga disarankan mengadakan pelatihan untuk meningkatkan semangat atau kemauan karyawan supaya mereka selalu siap-sedia melayani para konsumen (motivasi).

- Pada dimensi *assurance*, peneliti menyarankan pihak hotel mengadakan evaluasi dan pelatihan mengenai kompetensi dan cara karyawan bersikap terhadap konsumen atau etika dalam industri perhotelan. Hal ini diperlukan bagi karyawan untuk lebih mengetahui dan memahami kompetensi dan sikapnya agar dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan pihak hotel.
- Pada dimensi *empathy*, peneliti menyarankan pihak hotel memberikan pelatihan untuk meningkatkan empati karyawan dalam memperlakukan dan memperhatikan konsumen sebagai tamu di hotel. Pihak hotel juga disarankan melakukan survei secara rutin untuk mengetahui dan memahami keinginan konsumen.

### **5.2.2. Saran Teoritis**

- Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti mengenai pengaruh setiap dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, terutama pada dimensi *responsiveness* yang berhubungan dengan kesiapan dan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen.
- Peneliti juga menyarankan agar penelitian selanjutnya melakukan perbandingan kualitas pelayanan antar hotel.