

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada hari raya Idul Fitri, secara keseluruhan konsumen hotel 'X' mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel 'X'.
2. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, konsumen hotel 'X' umumnya tidak puas terhadap kelima dimensi tersebut. Ketidakpuasan yang paling menonjol adalah pada dimensi *Reliability* dan *Responsiveness*. Kemudian diikuti dengan ketidakpuasan pada dimensi *Emphaty*, *Assurance* dan *Tangible*.
3. Ketidakpuasan pada dimensi *Reliability* paling dirasakan dalam hal pelayanan *roomservice* yang tidak tepat waktu dan pihak manajemen kurang menyediakan informasi yang dibutuhkan konsumen.
4. Ketidakpuasan pada dimensi *Responsiveness* paling dirasakan dalam hal pelayanan yang kurang cepat, karyawan tidak selalu siap membantu keperluan para tamu dan karyawan tidak selalu siap membantu keperluan para tamu.
5. Ketidakpuasan pada dimensi *Emphaty* paling dirasakan dalam hal karyawan yang kurang dapat menunjukkan sikap peduli terhadap para tamu dan karyawan kurang dapat menampilkan sikap tertarik pada saat tamu sedang berbicara.

6. Ketidakpuasan pada dimensi *Assurance* paling dirasakan dalam hal kurangnya pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan tamu hotel dan karyawan kurang mampu memberikan saran mengenai tempat-tempat alternatif untuk dikunjungi.
7. Ketidakpuasan pada dimensi *Tangible* paling dirasakan dalam hal tempat parkir yang kurang memadai dan kamar mandi kurang bersih saat tamu akan menginap.

5.2 Saran

Sehubungan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti mengajukan beberapa saran :

5.2.1 Saran Praktis

1. Pihak manajemen sebaiknya memberikan *feedback* kepada para karyawan untuk meningkatkan ketanggapan dalam merespon keluhan-keluhan dari konsumen hotel 'X' pada saat tingkat hunian tinggi atau pada hari libur.
2. Pada dimensi *Tangible*, pihak manajemen sebaiknya memberikan jadwal rutin kepada karyawannya untuk membersihkan kamar dan kamar mandi hotel walaupun tidak ditempati dan mengatur penempatan ruang parkir agar tidak mengganggu konsumen yang sedang menginap.

5.2.2 Saran Teoritis

1. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di hotel 'X' setelah dilaksanakan perbaikan-perbaikan pada seluruh dimensi kualitas pelayanan.
2. Bagi penelitian selanjutnya dapat juga melakukan penelitian pada hari biasa untuk mengetahui kepuasan konsumen hotel 'X' secara umum.