

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar tamu Hotel “X” merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Hotel “X”.
2. Ketidakpuasan pada dimensi *tangibles*, dalam hal:
 - a. Kebersihan, kenyamanan kamar mandi yang sempit,
 - b. Toko serbaneka yang mahal dan kurang lengkap.
 - c. Di bagian restoran adanya variasi dan kualitas makanan yang dirasa kurang enak, *smoking area* yang masih sedikit, tidak tersedianya *wastafel*, suasana restoran yang kurang menyenangkan, tidak adanya tema yang sesuai *event* yang menarik perhatian tamu,
 - d. Tidak adanya pembuatan palang yang jelas di bagian parkir untuk penghuni apartemen dan tamu hotel.
3. Ketidakpuasan pada dimensi *reliability*, dalam hal: pelayanan didalam hal penanganan barang-barang tamu pada saat kedatangan dan saat keberangkatan yang dirasakan lambat oleh tamu.

4. Ketidakpuasan pada dimensi *responsiveness*, dalam hal: karyawan tampak sibuk dalam memenuhi kebutuhan tamu dan apabila tamu membutuhkan sesuatu maka pihak hotel kurang sigap dalam memenuhinya.
5. Ketidakpuasan pada dimensi *empathy*, dalam hal: *front office* lupa dalam mempersilahkan tamu untuk duduk pada saat tamu hotel “X” datang dan saat menjawab pertanyaan tamu terlihat kurang ramah.
6. Kepuasan pada dimensi *assurance* dirasakan bahwa: para karyawan dan *front office* mampu memberikan informasi yang dapat dipercaya dan mampu menumbuhkan rasa aman saat menginap.

5.2 Saran

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

5.2.1 Saran Teoritis

Bagi peneliti lain, disarankan menggunakan teknik analisis item untuk membahas hasil penelitian, agar faktor-faktor penyebab kepuasan dan ketidakpuasan konsumen dapat terlihat dengan lebih jelas dan detail.

5.2.2 Saran Praktis

Bagi Pengelola Hotel “X”:

1. Sebaiknya mengusahakan agar kamar mandi diperluas sehingga tamu dapat merasa nyaman saat melakukan aktivitasnya, memeriksa kembali dan menyediakan fasilitas kamar mandi yang masih belum lengkap.
2. Diharapkan agar pihak Hotel “X” dapat merekrut koki yang lebih kompeten dalam hal memasak, menyediakan menu masakan yang lebih variatif lagi dan membuat makanan dengan rasa yang lebih enak.
3. Sebaiknya Hotel “X” memberikan pelatihan kepada bagian *front office* dan *bell boy*, agar lebih peduli dengan tamu yang telah menunggu cukup lama di ruang tunggu.
4. Sebaiknya pihak Hotel “X” menambah karyawan di bagian *front office* dalam hal penanganan barang saat kedatangan dan kepulangan tamu.
5. Sebaiknya membuat palang yang lebih besar untuk tanda parkir bagi tamu hotel dan penghuni apartemen agar tidak bertukar.
6. Sebaiknya menyediakan *wastafel* dan memperbanyak ruangan *smoking* bagi tamu di bagian restoran.
7. Pihak hotel “X” sebaiknya membuat suasana di restoran yang lebih menyenangkan dan membuat tema untuk setiap *event* yang ada agar lebih menarik perhatian tamu hotel.

8. Sebaiknya mempertahankan kemampuan para karyawan dan *front office* dalam memberikan informasi yang dapat dipercaya dan mampu menumbuhkan rasa aman saat menginap kepada tamu.