Bab VI Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang dilakukan terhadap Hotel XYZ mengenai kepuasan pelanggan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

- Pengklasifikasian atribut berdasarkan kualitas pelayanan jasa, meliptui:

  a) *Tangible*

  Tangible merupakan kemampuan perusahaan dalam penampilan fisik hotel, meliputi lapangan parkir yang memadai dan aman, kamar bersih, rapi dan nyaman, kesesuaian fasilitas sesuai dengan kelas kamar hotel, perlengkapan kamar mandi lengkap, fasilitas tambahan seperti tempat pertemuan dan lab kebugaran baik, penggunaan peralatan teknologi modern baik, kondisi lingkungan hotel rapi, bersih dan nyaman, serta kualitas makanan dan minuman baik dan beragam.

  b) *Emphaty*

  Emphaty merupakan perhatian yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Adapun atribut pelayanan yang termasuk dalam dimensi *emphaty* meliputi memperhatikan keluhan pelanggan dengan sungguh-sungguh, informasi yang jelas mengenai fasilitas hotel, tempat wisata dan perbelanjaan, serta penyediaan mini market di luar hotel.

  c) *Reliability*

  Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, seperti tepat waktu, konsisten dan kecepatan dalam pelayanan. Adapun atribut yang termasuk dalam *reliability*, meliputi pemesanan kamar dapat dilakukan secara online ataupun offline, petugas pelayanannya cepat, dan pada saat pemesanan kamar dilayani dengan baik

  d) *Assurance*

  Assurance merupakan kemampuan atas pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa

repository.unisba.ac.id

percaya para pelanggan kepada perusahaan. Adapun atribut yang termasuk ke dalam dimensi *assurance*, meliputi adanya jaminan keamanan selama menginap, karyawan hotel ramah dan sabar, serta keakuratan dalam proses pembayaran administrasi.

e) Responsiveness

Responsiveness merupakan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Adapun atribut pelayanan yang termasuk ke dalam dimensi *responsiveness*, meliputi karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi tamu, penyelesaian keluhan dengan baik dan tepat waktu, serta karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah

- Berdasarkan atribut yang termasuk kedalam kategori keunggulan dan kelemahan, meliputi:

a) Tangible

Untuk dimensi *Tangible*, layanan yang termasuk kategori keunggulan, meliputi kamar bersih, rapi dan nyaman, kesesuaian sesuai dengan kelas kamar hotel, perlengkapan kamar mandi lengkap, fasilitas tambahan seperti tempat pertemuan dan tempat kebugaran baik, serta kondisi lingkungan hotel rapi, bersih dan nyaman. Sedangkan layanan yang termasuk kategori kelemahan, meliputi tempat parkir yang memadai dan aman, penggunaan peralatan teknologi modern baik, serta kualitas makanan dan minuman baik dan beragam

b) Empathy

Untuk dimensi *empathy*, layanan yang termasuk kategori keunggulan, meliputi informasi yang jelas mengenai fasilitas hotel, tempat wisata dan perbelanjaan. Sedangkan layanan yang termasuk kategori kelemahan, meliputi memperhatikan keluhan pelanggan dengan sungguh-sungguh serta penyediaan mini market di luar hotel.

c) Responsiveness

Untuk dimensi *responsiveness*, layanan yang termasuk kategori keunggulan, meliputi karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah, serta karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi tamu.

repository.unisba.ac.id

Sedangkan layanan yang termasuk kategori kelemahan, meliputi penyelesaian keluhan dengan baik dan tepat waktu.

d) Reliability

Untuk dimensi *reliability*, layanan yang termasuk kategori keunggulan , meliputi ada saat pemesanan kamar dilayani dengan baik, serta pemesanan kamar dapat dilakukan secara online ataupun offline. Sedangkan layanan yang termasuk kategori kelemahan, meliputi petugas kamar pelayanannya cepat.

e) Assurance

Untuk dimensi *assurance*, layanan yang termasuk kategori keunggulan , meliputi adanya jaminan keamanan selama menginap di hotel, karyawan hotel ramah dan sabar serta keakuratan dalam proses pembayaran administrasi. Sedangkan layanan yang termasuk kategori kelemahan, tidak terdapat pada dimensi ini.

- Berdasarkan atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, meliputi:
  - *Tangible,* meliputi lapangan parkir yang memadai dan aman, penggunaan peralatan modern yang baik, serta kualitas makanan dan minuman yang baik dan beragam.
  - *Reliability,* meliputi petugas kamar pelayanan cepat, serta pada saat pemesanan kamar dilayani dengan baik.
  - Dalam dimensi *Assurance*, tidak terdapat atribut yang harus ditingkatkan.
  - *Emphaty,* meliputi memperhatikan keluhan pelanggan dengan sungguh– sungguh, serta penyediaan mini market di luar hotel.
  - *Responsive,* meliputi *p*enyelesaian keluhan dengan baik dan tepat waktu.

Sedangkan layanan keunggulan pada Hotel XYZ yang harus tetap dipertahankan dan dikembangkan adalah:

- *Tangible,* meliputi *k*amar bersih, rapi dan nyaman, kesesuaian fasilitas sesuai dengan kelas kamar hotel, perlengkapan kamar mandi lengkap, fasilitas tambahan seperti tempat pertemuan dan lab kebugaran baik, serta kondisi lingkungan hotel rapi, bersih dan nyaman**.**

repository.unisba.ac.id

- *Reliability*, meliputi pemesanan kamar dapat dilakukan secara online ataupun offline.
- *Assurance*, meliputi keakuratan dalam proses pembayaran administrasi, adanya jaminan keamanan selama menginap di hotel , serta karyawan hotel ramah dan sabar.
- *Emphaty*, meliputi informasi yang jelas mengenai fasilitas hotel, tempat wisata dan perbelanjaan.
- *Responsive*, meliputi karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah, serta karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi tamu.

➢ Berdasarkan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan menggunakan *Costumer Satisfaction Index* (CSI), meliputi:

Hasil perhitungan yang dilakukan, maka didapatkan hasil bahwa *Customer Satisfaction Index* (*CSI*) untuk atribut kualitas jasa dari Hotel XYZ adalah sebesar 76,25 %. Penilaian yang dilakukan oleh pelanggan Hotel XYZ, didapat tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap atribut kualitas jasa yang diberikan Hotel XYZ sudah puas. Hal ini dapat dilihat dari indeks kepuasan pelanggan (*CSI*) yang memiliki nilai sebesar 76,25%, artinya adalah tingkat kepuasan total berada pada 66%-80% yang berarti para pelanggan puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh Hotel XYZ

➢ Berdasarkan usulan yang dilakukan untuk pihak hotel, adalah:

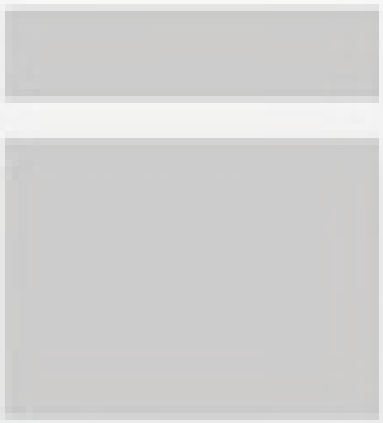
Penelitian yang dilakukan di Hotel XYZ bertujuan untuk memberikan usulan perbaikan berdasarkan model KANO. Usulan perbaikan tersebut berkaitan dengan karyawan Hotel XYZ untuk dapat meningkatkan perhatian dan kepekaan terhadap keluhan pelanggan. Selain itu terdapat usulan perbaikan yang berkaitan dengan fasilitas Hotel XYZ, seperti penyediaan makanan dan minuman yang beraneka ragam dan rasa yang lezat, pembuatan pelang otomatis untuk tempat parkir, penyediaan mini market untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, serta memperbesar kapasitas *wifi* dan memperbanyak jaringan *wifi* tersebut.

repository.unisba.ac.id

6.2 Saran

Adapun saran yang diberikan oleh penulis untuk meningkatkan kualitas pelayanan Hotel XYZ, antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan beberapa atribut yang membuat pelanggan masih belum puas terhadap layanan tersebut, sehingga diharapkan pihak hotel dapat mempertimbangkan usulan perbaikan yang telah dikemukakan oleh penulis pada penelitian ini agar dalam hal pelayanan menjadi lebih baik lagi dan lebih diminati oleh pelanggan.
2. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mencari faktor-faktor lainnya yang dirasakan masih kurang dalam tingkat pelayanan sehingga pelanggan akan menjadi semakin puas.



repository.unisba.ac.id