

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan pembahasan yang mengacu pada pertanyaan penelitian dalam kajian yang mengangkat judul mengenai strategi pelayanan jasa hotel *The Hills* Bukittinggi dengan menggunakan metode studi kasus, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Salah satu faktor yang menarik perhatian dalam hotel adalah jasa.

Kualitas pelayanan pada hotel *The Hills* Bukittinggi sangat baik yang diterapkan kepada pelanggan atau tamu. Pelayanan awal dimulai ketika tamu masuk ke hotel, *bellboy* langsung melayani tamu tersebut dan mengantar ke bagian reservasi. Kedatangan tamu langsung disajikan dengan *welcome drink* dari pihak hotel dengan tujuan akan menarik simpatik dan ucapan selamat datang kepada tamu telah berkunjung. Kesopanan dan keramahan selalu ditonjolkan kepada tamu dengan tujuan membangun *image* bagus hotel *The Hills* Bukittinggi.

Semua divisi sangat berperan penting dalam memberikan jasa. Hal pertama divisi *Front Office* ada melayani kedatangan tamu yang baru datang, divisi *Food and Beverage* bertugas menyajikan pelayanan makanan untuk konsumen yang menggunakan jasa dari hotel dan *Housekeeping* divisi yang berperan atas kebersihan di hotel. Hotel *The*

*Hills* Bukittinggi selalu memberikan promosi dalam hal harga kamar maupun promosi makanan. Hal yang menjadi daya tarik untuk memikat perhatian dari tamu untuk menginap atau menggunakan jasa hotel. Kebutuhan orang yang menginap sebenarnya tidak jauh dari kebersihan, fasilitas, dan kenyamanan kamar, maka pihak hotel fleksibel dalam memenuhi kebutuhan akan konsumen dengan memiliki karyawan tanggap akan kebutuhan tamu. Terlihat indikator kualitas jasa seperti, ketepatan waktu pelayanan, fasilitas hotel, kesigapan karyawan, kebersihan dan kerapian kesopanan kepada tamu.

2. Fasilitas merupakan hal penting dalam dilihat setelah tamu masuk ke hotel. Pada hotel *The Hills* Bukittinggi, pihak hotel telah banyak memberikan fasilitas pada tamu atau pelanggan yang datang ke hotel. Fasilitas awal kedatangan, mereka dapat menikmati fasilitas *wifi* dan musik yang dapat dinikmati di area sekitar hotel. *Lobby area* merupakan area yang sangat menarik perhatian tamu. Para tamu yang menginap di hotel *The Hills* setelah melakukan reservasi, menyempatkan diri untuk santai untuk menikmati fasilitas awal. Fasilitas lain juga tersedia di area hotel seperti *meeting room*. *Restaurant & Bar*, *Pool* dan lain-lain. Hotel *The Hills* Bukittinggi mempunyai 100 kamar dengan banyak pilihan kamar untuk tamu. Fasilitas yang akan menunjang perhatian tamu untuk menginap di hotel. Di kamar sangat menarik dengan adanya mini bar. Sangat

jarang ditemui mini bar di kamar hotel lainnya. Salah satu fasilitas yang sangat menonjol sesuai dengan wawancara pada pihak hotel adalah *service*. *Service* merupakan fasilitas yang tidak akan habis dan selalu diingat oleh tamu. Dengan menonjolkan pelayanan yang baik, akan mengingatkan kepada tamu untuk dapat menginap di hotel *The Hills* Bukittinggi

3. Pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan jasa merupakan suatu layanan yang telah menjadi kewajiban wajib terhadap karyawan hotel yang ada. Kesantunan dan kesopanan merupakan hal yang wajib ada pada setiap karyawan hotel *The Hills* Bukittinggi. Promo merupakan hal menarik bagi tamu untuk datang ke hotel. *Food and beverage* sangat berperan penting untuk menarik perhatian konsumen. Dengan adanya tema dari desain ruangan dan makanan, akan menambah pendapatan dari hotel. Hampir semua karyawan mempunyai sifat *respect* (inisiatif), dengan didukung dengan pelayanan yang baik akan menjadi suatu yang sangat menarik dari tamu karena *service* terbaik akan membangun citra baik di benak pelanggan. Kerapihan dari segi pakaian adalah hal yang penting, karena dengan pakaian yang rapi dan bersih, para tamu merasa segan akan kualitas yang ada di hotel tersebut. Dengan adanya suatu rancangan kerja akan pelayanan jasa yang di hotel dapat membangun kesan baik dan menciptakan mindset ke pelanggan untuk menggunakan jasa dan menginap ke hotel *The Hills* Bukittinggi.

## 5.2 Saran atau Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari penelitian mengenai “Strategi pelayanan jasa hotel *The Hills* Bukittinggi”, maka penulis mencoba untuk memberikan masukan serta saran, sebagai berikut:

### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Sebaiknya dalam pengembangan ilmu komunikasi tersedia buku khusus yang membahas mengenai kualitas pelayanan dan pelayanan jasa hotel, karena peneliti merasa kesulitan saat menggunakan buku panduan sebagai referensi penelitian. Dengan adanya buku yang khusus membahas mengenai pelayanan jasa sehingga dapat membantu peneliti selanjutnya untuk lebih mengetahui tentang hotel. Manajemen yang ada dalam panduan penelitian tidak terlalu lengkap, sehingga menyulitkan.
2. Hendaklah penelitian selanjutnya dapat menambahkan item yang terdapat pada kualitas pelayanan tentang harapan konsumen secara detail sehingga lebih terpaparkan dalam penelitian. Yang bertujuan untuk menambahkan hasil penelitian yang terdahulu.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Pada pelanggan terlihat sepenuhnya percaya kepada karyawan yang ada di hotel. Pihak hotel sebaiknya memberikan keyakinan kepada tamu dengan cara membuktikan dan menunjukkan bahwa karyawan

dan perusahaan menjamin kejujuran. Dengan seperti itu, akan meningkatkan keyakinan dan loyalitas kepada tamu yang datang.

2. Hotel *The Hills* Bukittinggi sebaiknya mengadakan evaluasi secara periodik terhadap fasilitas dan pelayanan yang sudah ditawarkan agar kepada tamu agar dapat mengetahui harapan dan keinginan dari konsumen, sehingga dapat meningkatkan kualitas dari hotel.

