

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis peroleh, maka pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Hotel Grand Duta Syari'ah menunjukkan bahwa tingkat kinerja atau kenyataan yang diberikan masih di bawah standar yang diharapkan konsumen, hal ini dapat dilihat dari penilaian harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Grand Duta Syari'ah baik dengan skor rata-rata tingkat harapan 3,92 dan penilaian kinerja pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Grand Duta Syari'ah baik dengan skor rata-rata tingkat kinerja 3,70 yang berada pada interval 3,41 - 4,20.
2. Berdasarkan hasil diagram cartesius menunjukkan bahwa atribut yang perlu dipertahankan adalah variabel yang berada di kuadran B adalah letak hotel yang strategis, karyawan selalu mengutamakan kepentingan konsumen, karyawan hotel memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti dan citra hotel dimata konsumen sangat baik.
3. Terdapat 5 indikator yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pelanggan belum puas (kuadran A). Indikator tersebut adalah karyawan mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, karyawan hotel cepat tanggap dalam membersihkan dan merapikan kamar hotel, karyawan hotel dapat menangani keluhan tamu hotel dengan cepat, kemudahan dalam pemesanan kamar dan memberikan perhatian terhadap keluhan dan permasalahan yang dihadapi tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran-saran sebaiknya pada Hotel Grand Duta Syari'ah sebagai berikut:

1. Hotel Grand Duta Syari'ah perlu mempertahankan pelayanan yang sudah dinilai baik oleh konsumen dan meningkatkan lagi pelayanan yang masih dinilai rendah oleh konsumen agar tamu hotel merasa puas diantaranya adalah karyawan mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, karyawan hotel cepat tanggap dalam membersihkan dan merapikan kamar hotel, karyawan hotel dapat menangani keluhan tamu hotel dengan cepat, kemudahan dalam pemesanan kamar dan memberikan perhatian terhadap keluhan dan permasalahan yang dihadapi tamu.
2. Hotel Grand Duta Syari'ah perlu mempertahankan pelayanan yang sudah dinilai baik oleh konsumen diantaranya adalah letak hotel yang strategis, karyawan selalu mengutamakan kepentingan konsumen, karyawan hotel memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti dan citra hotel dimata konsumen sangat baik. Sebagian besar telah berhasil memberikan pelayanan terbaiknya, oleh karena itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
3. Hotel Grand Duta Syari'ah perlu meningkatkan lagi pelayanan yang masih dinilai rendah oleh konsumen. Antara lain adalah kemudahan dalam pemesanan kamar, perlu ditekankan bahwa yang menghubungi hotel lewat telepon adalah pelanggan juga, sehingga harus diutamakan dengan cara tidak membiarkan telepon berdering terlalu lama. Pada saat tamu hotel memanggil karyawan dan meminta sesuatu yang dibutuhkan (membersihkan dan merapikan kamar hotel), maka karyawan tersebut harus menanggapi dan memberikan pelayanan secara cepat jangan membuat tamu hotel menunggu terlalu lama dan juga pihak hotel mengadakan *training* satu minggu sekali untuk memberikan pengarahan bagi para karyawan sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan.