

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada Bab sebelumnya, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Hasil interpretasi skor dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) sebesar 77.46% yaitu puas, dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 88.86% yaitu sangat puas, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 89.73% yaitu sangat puas, dimensi Jaminan (*Assurance*) sebesar 91.2% yaitu sangat puas, dimensi Empati (*Emphaty*) sebesar 90.53% yaitu sangat puas. Secara keseluruhan rata-rata hasil interpretasi skor menunjukkan hasil sebesar 89.73% yaitu sangat besar yang berarti pelanggan The Zuri Hotel Palembang sangat puas dengan kualitas pelayanan hotel dikarenakan terdapat fasilitas hotel seperti kolam renang di *rooftop*, *sky lounge*, tempat *gym*, *spa*, bangunan/eksterior yang bagus, kebersihan dan kerapian karyawan, kecepatan, kemudahan prosedur pelayanan, kesigapan menanggapi respon dan keluhan pengunjung, pengetahuan dan kemampuan berkomunikasi karyawan.
2. Berdasarkan hasil keseluruhan interpretasi skor dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan di The Zuri Hotel Palembang adalah Dimensi Jaminan (*assurance*) dengan skor presentase 91.2% dengan kategori sangat puas dan dimensi yang memiliki skor terendah adalah Dimensi Berwujud (*tangible*) dengan skor presentase 77.46% dengan kategori puas, namun terdapat item pernyataan dimana responden merasa cukup puas terhadap fasilitas yang di sediakan oleh The Zuri Hotel Palembang seperti keadaan air panas yang sering tidak menyala, Wi-Fi yang susah diakses dan keadaan lift yang menyebabkan pengunjung mengantri terlalu lama sehingga membuat pengunjung merasa kurang nyaman.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis menyarankan agar:

1. The Zuri Hotel Palembang sebaiknya mempertahankan kualitas pelayanan dimensi jaminan (*assurance*), karena memiliki skor interpretasi yang sangat tinggi yaitu mengenai pengetahuan, komunikasi yang baik dan sikap sopan santun karyawan The Zuri Hotel Palembang agar pengunjung tetap terpuaskan dengan pelayanan yang di berikan oleh karyawan The Zuri Hotel Palembang dan mempertahankan kualitas pelayanan lainnya yang memiliki skor interpretasi sangat puas seperti dimensi Keandalan (*Reliability*), dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan dimensi Empati (*Emphaty*).
2. The Zuri Hotel Palembang harus meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan pada fasilitas yang kurang berfungsi dengan baik, dengan cara menjaga kerapian dan kenyamanan ruangan.