

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Golden kepada konsumen belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tidak terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan ditunjukkan dengan nilai kepuasan pelanggan pada lima dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian) dari penelitian yang dilakukan bernilai negatif sehingga kelima dimensi pelayanan tersebut perlu dilakukan perbaikan.
2. Dari hasil perhitungan *Servqual*, didapatkan bahwa nilai rata-rata gap dimensi *Servqual* adalah -0,57. Dimensi dengan gap terbesar terdapat pada dimensi “*responsiveness*” yaitu sebesar -0,83 sedangkan dimensi dengan gap terkecil terdapat pada dimensi “*assurance*” yaitu sebesar -0,44. Dan untuk gap atribut terbesar adalah -0,98 (Tempat parkir yang memadai dan aman) sedangkan gap atribut terkecil adalah -0.16 (Keakuratan dalam pelayanan). Gap bernilai negatif menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan Hotel Golden belum sesuai dengan ekspektasi konsumen.

3. Berdasarkan hasil yang didapatkan dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* menunjukkan hasil bahwa, pada “kuadran A” harus menjadi prioritas utama yang untuk ditingkatkan karena memiliki tingkat kepentingan / harapan tinggi tetapi kinerja yang dinilai kurang, Dalam kuadran ini terdapat 4 atribut yaitu Kemampuan berkomunikasi sesuai keinginan (X5.2), Tempat parkir yang memadai dan aman (X1.3), Karyawan yang cepat dan tanggap (X3.1), dan Karyawan melayani dengan tepat sesuai permintaan (X3.3). “Kuadran B” harus dipertahankan karena memiliki tingkat kepentingan / harapan tinggi dengan tingkat kinerja yang dinilai tinggi. “Kuadran C” termasuk prioritas rendah karena tingkat kepentingan / harapan terhadap atribut kualitas pelayanan dinilai tidak penting dan kinerjanya dinilai kurang. “Kuadran D” dinilai terlalu berlebihan karena tingkat kepentingan / harapan terhadap kualitas pelayanan dinilai tidak penting dengan tingkat kinerjanya yang dinilai sangat baik.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Hotel Golden harus meningkatkan kinerja atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen tetapi belum sesuai dengan harapan konsumen dan harus mempertahankan kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan dinilai sudah berkinerja baik oleh konsumen.
2. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dari penelitian ini dengan melakukan analisis lebih dalam terhadap objek penelitian ataupun

metode-metode penelitian yang digunakan agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.

3. Bagi peneliti lain, perlu memperluas pengetahuan tentang sistem pelayanan dan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan agar mendapatkan hasil yang lebih baik sehingga akan memberikan kontribusi yang besar dalam upaya pengembangan untuk masa mendatang.