

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan didapat 25 karakteristik pelayanan yang diinginkan *guest* hotel. Karakteristik pelayanan yang dianggap penting oleh *guest* hotel diambil 5 dari 25 karakteristik pelayanan berdasarkan tingkat prioritasnya. Karakteristik yang terpilih tersebut memiliki persentase diatas 5% dari nilai Tingkat Kepentingan Relatif (TKR) yaitu Hotel memiliki Restoran dan Bar (11%), Fasilitas *gym, spa massage* dan *sport healing* (10.2%), Ketersediaan fasilitas toilet dan kamar mandi yang bersih (8.84%), Bangunan hotel yang mewah (6.55%) serta Desain interior dan eksterior (5.66%).

5.2. Saran

Dari penelitian diatas, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Diharapkan manajemen Hotel yang ada di Kota Batam melakukan pengembangan dengan memperhatikan urutan prioritas yang ditentukan berdasarkan hasil dari pengembangan matrik *House of Quality (HOQ)*. Dimana urutan dari prioritas tersebut dianggap sebagai karakteristik pelayanan yang dibutuhkan oleh *guest* hotel.
- b. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan atribut karakteristik pelayanan dan parameter teknis yang belum dituliskan pada penelitian ini, sehingga dapat menjadi pertimbangan bagi manajemen Hotel dalam memenuhi keinginan *guest* hotel.