

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Dari hasil analisa dan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa :

1. Pada bulan Desember 2001 Hotel Wisata masih belum mampu menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dimana kepuasan pelanggan masih bernilai negatif yang artinya harapan pelanggan tidak sesuai dengan persepsi yang dirasakannya waktu menginap di Hotel Wisata.
2. Ketidakpuasan pelanggan terutama berasal dari sikap karyawan yang masih belum tulus dalam memberikan pelayanan dan ini sangat bertentangan dengan yang seharusnya suatu industri jasa berikan yaitu *service excellence* yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Sikap yang ditunjukkan karyawan Hotel Wisata dapat membuat pelanggan merasa tidak nyaman selama menginap di sana.
3. Ketidaktulusan dan ketidakjujuran karyawan dalam memberikan pelayanan tidak hanya berasal dari diri karyawan tersebut yang enggan melaksanakan tugasnya tanpa pamrih tapi dapat juga berasal dari Hotel Wisata sendiri terutama dalam sistem penggajian yang dianggap tidak memuaskan sehingga hal ini dapat mendorong kualitas pelayanan yang ditunjukkan rendah.
4. Selain dari sisi karyawan, salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan adalah ketersediaan kamar pada saat tamu *check in* dimana kamar tersebut tidak dapat langsung ditempati pada saat

*check in*. Semua ini dikarenakan keterbatasan kamar dan waktu *check in* dan *check out* tamu yang kadang tidak cocok.

## **B. SARAN**

Dari kesimpulan di atas saran yang dapat diberikan bagi Hotel Wisata dengan harapan dapat berguna bagi peningkatan kinerja kerja dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan yaitu :

1. Hotel Wisata harus memperbaiki kualitas karyawannya dalam bekerja terutama untuk ketulusan dan kejujuran, kemampuannya dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Salah satu cara yang mungkin dapat dilakukan pihak manajemen yaitu dengan memberi pelatihan ulang kepada semua karyawan agar benar-benar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik sehingga memberi kepuasan tersendiri bagi pelanggan yang menginap di sana.
2. Hotel Wisata harus memperhatikan sistem kepegawaiannya antara lain dalam hal penggajian sehingga karyawan tidak mencari pemasukan tambahan dari hasil membantu tamu karena ini akan merusak citra Hotel Wisata sendiri.
3. Hotel Wisata harus memikirkan untuk perluasan dan penambahan jumlah kamar agar ketersediaan kamar bagi tamu yang akan *check in* dapat memberi nilai positif, tentunya ini dilaksanakan jika dari sisi karyawannya juga dapat menunjukkan kualitas yang baik sehingga para

tamu baik yang lama maupun yang baru tetap dapat menjadi pelanggan yang setia bagi Hotel Wisata.