

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran-saran yang mungkin berguna bagi perusahaan.

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan hotel berada di bawah tingkat kepentingan tamu. Ini disimpulkan dari perhitungan performansi tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang menunjukkan perbedaan skor yang cukup jauh. Skor performansi untuk tingkat kepuasan adalah 92,0018 dan untuk tingkat kepentingan adalah 126,9352. Keadaan ini wajar karena Hotel Wisata masih relatif baru dan dalam tahap pengembangan.
2. Dari kelima dimensi kualitas jasa, berdasarkan bobot fungsi dan penilaian responden, urutan prioritas kepentingannya adalah *assurance* (keyakinan dan rasa aman), *tangible* (fasilitas fisik, perlengkapan, petugas), *responsiveness* (kecepatan dan ketanggapan petugas), *reliability* (keandalan dalam pelayanan), dan *empathy* (perhatian petugas).

3. Perbandingan skor kualitas dari kelima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa skor tingkat kepuasan semua dimensi lebih rendah dibandingkan skor tingkat kepentingan. Untuk skor kepuasan adalah sebagai berikut :

- Assurance = 35,811
- Tangible = 18,449
- Responsiveness = 17,867
- Reliability = 13,460
- Empathy = 6,415

Sedangkan untuk skor kepentingan adalah sebagai berikut :

- Assurance = 48,776
- Tangible = 30,631
- Responsiveness = 22,032
- Reliability = 17,867
- Empathy = 7,630

6.2. SARAN

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka saran yang dapat diberikan kepada Hotel Wisata adalah meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan kepuasan tamu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, faktor-faktor yang perlu menjadi perhatian utama adalah : jaminan rasa aman bagi tamu yang menginap serta penampilan dan kelengkapan dari fasilitas fisik.

Selanjutnya disarankan untuk melanjutkan penelitian ini dengan melakukan analisis korelasi antara kepuasan dengan kualitas pelayanan.