BAB VI PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pada Hotel New D'Dhave dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil identifikasi variabel pada dimensi kualitas pelayanan transportasi adalah *tangible* terdapat 3 variabel, *reliability* terdapat 3 Variabel, *responsiveness* terdapat 4 variabel, *assurance* terdapat 3 variabel dan *empathy* terdapat 4 variabel. Hasil dari dimensi kualitas pelayanan yang menjadi harapan pelanggan pada Hotel New D'Dhave belum memuaskan, hal ini terlihat dari kelima dimensi yang diukur rata-rata memiliki nilai negatif (gap) yaitu *tangibles* sebesar -1,79, *reliability* gap sebesar -1,38, *responsiveness* nilai gap -1,38, *empati* nilai gap -1,48 dan gap *assurance* sebesar -1,48. Disimpulkan bahwa gap terbesar terdapat pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) yaitu -1,79. Artinya dimensi *tangibles* memiliki preferensi paling besar antara kepuasan dan kepentingan dibandingkan dengan dimensi lainnya. Perbaikan pada *tangibles* ini secara umum yaitu perbaiki terhadap kondisi kamar yang di sediakan bersih dan memberi kenyamanan, hotel memiliki karyawan atau staff berpenampilan rapi, brosur hotel ini memberikan informasi yang jelas.
2. Hasil dari diagram kartesius terdapat 3 variabel yang memerlukan perbaikan antara lain Karyawan hotel mampu berkomunikasi dengan baik (15, *Empati*) dengan nilai gap terkecil sebesar -1,45, Karyawan hotel memahami kebutuhan pelanggan (17, *Empati*) dengan nilai gap sebesar -1,47, Brosur hotel ini memberikan informasi yang jelas. (3, *Bukti fisik*) dengan nilai gap sebesar -1,48 dan Karyawan hotel merespon permintaan pelanggan secara tepat dan cepat (10, *ketanggapan*) dengan nilai gap terbesar yaitu -1,51.
3. Menindaklanjuti hasil *Voice of Customer* , hasil analisa QFD menunjukkan 3 Variabel yang memerlukan prioritas utama untuk ditindak lanjuti adalah karyawan hotel merespon permintaan

pelanggan secara tepat dan cepat, karyawan hotel mampu berkomunikasi dengan baik dan karyawan hotel mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Adapun rekomendasi yang di peroleh dari pihak manajemen hotel dengan melakukan perbaikan Dengan Meningkatkan Pengetahuan Staff , Meningkatkan Keterampilan Staff dan Memeberikan Training Pada Staff hotel.

6.2 Saran

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk peningkatan pelayanan dan manajemen Hotel New D'Dhave meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan secara merata.
2. Semoga hasil penelitian ini menjadi acuan dan masukan untuk penelitian selanjutnya guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa Penginapan Hotel.
3. Diharapkan agar peningkatan kualitas pelayanan pada Hotel New D'Dhave dilakukan secara merata dan berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afatiah Rini dan Apriyanto. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, Ipa Dan QFD Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT. Securindo Packatama Indonesia*. Dosen Teknik Industri, Universitas Pamulang. Vol.2, No.2, (Hal 106- 115).
- Ambara, Desty Wulan Nurwida dan Siregar, Khairani Ratnasari, 2015, “Penilaian Service Quality Plasa Telkom Lembong Bandung Terhadap Kepuasan Pelanggan”, e-Proceeding of Management, Vol. 2, No. 3.
- Davis, S.B. 2003. *Quality Management 4th Edition*. Prentice Hall, Inc. Colombus. Ohio
- Dianawati, W.P. 2003. Analisis Perilaku Konsumen dalam pengambilan Keputusan Pembelian Makanan pada Waralaba Pangan. *Jurnal Penelitian Dinsos 2*. Jakarta
- Inka Janita Sembiring, Suharyono Dan Andriani. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Fan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Vol.15, No. 1, (Hal 1-10).
- Kotler, P., 1994, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keenam, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Komala, Risma Dwi dan Nellyaningsih, 2017, “Tinjauan Implementasi Personal Selling Pada PT. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung Pada Tahun 2017”, *Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom Vol.3, No.2*.
- Lestari Sri Dan Sigit. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Pasar Sore Purijaya Tangerang Dengan Metode Swot*. Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Tangerang. Vol.7, No 2, (Hal 95-101).
- Norman, R. 2002. How to Avoid the Most Common Quality Function Deployment (QFD) Implementations Problems. www.qfdcapture.com/implementation-problems.html. Diakses tanggal 12 September 2013.
- Nugroho Andika Bayu dan Didi Samanhudi. 2020. *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan merancang Strategi Pemasaran*

- Dengan Metode Swot Pada Restoran Xyz*. Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan National Veteran Jawa Timur. Vol.01, No 05, (Hal 13-24).
- Rangkuti, F., 2002, *Measuring CostumerSatisfaction*, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN JP, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Render, B dan Heizer, J. 2006. *Operation Management (Manajemen Operasi)*. Salemba Empat. Jakarta
- Selvy Normasari ,Srikandi Dan Andriani. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan*. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Vol.6, No. 2, (Hal 1-9).
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Tandhia, Merry, 2016. *Peninkatan Reliabilitas, Daya Tanggap, dan Jaminan pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group*. Jurnal Manajemen dan *Start Up* Bisnis, Vol. 1 No. 1 (Hal 1-8).
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius 2016. *Service Quality dan Satifaction* Edisi 4 Yogyakarta: Andi.
- Widodo, S. 2007. *Metode QFD sebagai dasar Analisis Peningkatan Mutu Pelayanan di Ruang Rawat inap RSI Darus Syifa' Surabaya*. Jurnal Adm. Kebijakan. Kesehatan. Vol.5, No 2. Surabaya
- Wijaya, Tony, 2018, *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*, Jakarta
- Yandra Prananda , Dyah dan M.Shodiq 2019 *Penerapan Metode Servqual Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan*. Prodi Teknik Industri, Universitas Pembangunan National Veteran Yogyakarta. Vol 12, No.1, (Hal 1-11).