

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian terhadap Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini Bagaimana Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel Dan Harga Murah Terhadap Keputusan Menginap? dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk; Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan; Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional; Pelanggan akan merasa bangga terhadap hotel yang memiliki emosional tersendiri bagi yang pernah berkunjung
4. Harga; Hotel yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya; Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelanggan belum puas akan layanan hotel, maka terdapat beberapa saran yang dapat menjadi masukan bagi Ndalem Soeratin Guest House . Saran- saran tersebut adalah:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka Ndalem Soeratin Guest House harus selalu berusaha untuk memperkecil kesenjangan-kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan terhadap semua pelayanan maupun fasilitas yang dimiliki oleh pihak Hotel . Cara perbaikan yang harus dilakukan adalah dengan memperhatikan tingkat prioritasnya, yaitu dimulai dari perbaikan pelayanan yang diberikan untuk tamu yang menginap di Hotel .
2. Ndalem Soeratin Guest House terutama harus meningkatkan indikator-indikator kualitas pelayanan yaitu kemudahan pemesanan kamar, ketanggapan karyawan terhadap masalah yang dihadapi tamu, serta penampilan dan kerapian karyawan. Dalam hal pelanggan mudah dalam pemesanan kamar. Perlu ditekankan bahwa yang menghubungi hotel lewat telepon adalah pelanggan juga. Sehingga juga harus diutamakan dengan cara tidak membiarkan telepon berdering terlalu lama, siapa saja karyawan yang berada paling dekat dengan pesawat telepon dan juga tidak terlalu sibuk, harus segera mengangkat telepon. Penggunaan telepon hotel adalah untuk kepentingan hotel dan pelanggan. Setiap tamu hotel pasti ingin jika karyawan hotel mau membantu dalam memberikan pelayanan yang tanggap terhadap masalah yang dihadapi. Misalnya: pada saat tamu

memanggil karyawan dan meminta sesuatu yang dibutuhkan, maka karyawan tersebut harus menanggapi dan membantu tamu hotel dengan baik. Untuk itu Ndalem Soeratin Guest House harus sering mengadakan training bagi para karyawannya sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggannya, agar pelanggan merasa dihormati serta diperhatikan penuh saat menginap di Ndalem Soeratin Guest House .