

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis kinerja pelayanan terhadap Syariah Hotel Solo dengan menggunakan metode *Service Quality*, ada beberapa atribut kinerja pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan. Sebanyak 4 atribut yang masih belum memenuhi harapan pelanggan/konsumen yaitu fasilitas spa dan gym hotel yang syariah, tersedianya peralatan sholat pada setiap kamar, kolam renang syariah, dan mengingatkan pelanggan saat waktu sholat tiba. Hal ini menjadi masukan bagi Syariah Hotel Solo untuk mengevaluasi mengenai harapan pelanggan tersebut agar kinerjanya optimal.
2. Berdasarkan metode *Quality Function Deployment* yang dilakukan maka dapat dilihat melalui hasil *House of Quality* faktor teknis yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu:
  - a. Pengaturan jadwal pemakaian
  - b. Tanda penunjuk ruangan dan display jadwal
  - c. Memenuhi perlengkapan sholat

Dengan usulan perbaikan pelayanan sebagai berikut:

- a. Membuat jadwal pemakaian gym khusus bagi laki-laki dan perempuan
- b. Menyediakan tanda petunjuk berupa simbol dan jadwal pemakaian ditunjukkan
- c. Penambahan perlengkapan sholat dan jadwal sholat pada setiap kamar

## **6.2 Saran**

Saran yang dapat penulis berikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Syariah Hotel Solo dapat mengimplementasikan perbaikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan dan kebutuhan teknis yang diperoleh dalam penelitian ini.
2. Evaluasi dan perbaikan kinerja pelayanan dilakukan secara berkala agar pelanggan merasakan kepuasan terhadap kinerja pelayanan hotel.
3. Pada penelitian selanjutnya, penelitian sejenis perlu dilakukan dengan menggunakan metode yang berbeda untuk membandingkan hasil evaluasi yang sudah dilakukan pada penelitian ini.