

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran merupakan hasil analisis “Penerapan Dimensi Kualitas Layanan dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan di SofyanInn Hotel UNISI. Kesimpulan yang diperoleh hasil penelitian yang dilakukan dan saran akan diuraikan sebagai berikut :

4.1 Kesimpulan

1. Dari hasil pembahasan terkait dimensi layanan yang diterapkan di SofyanInn Hotel UNISI dapat disimpulkan bahwa SofyanInn Hotel UNISI sepenuhnya menggunakan dimensi layanan RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness*) dimana disetiap divisi dapat memenuhi dan membantu kebutuhan serta keinginan pelanggan, serta para karyawan sepenuhnya tanggap dan handal untuk menangani pelanggan. Pada form kepuasan pelanggan dapat dilihat bahwa pada dimensi kehandalan (*reliability*) pelanggan memberikan nilai dengan rata-rata 54,16 persen menjawab baik, pada dimensi jaminan (*assurance*) rata-rata pelanggan memberikan nilai 55 persen menjawab baik, kemudian dimensi bukti fisik (*tangible*) rata-rata 58 persen pelanggan menjawab sangat baik, pada dimensi empati (*empathy*) rata-rata 53,75 persen menjawab sangat baik dan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) rata-rata 60,6 persen menjawab baik, namun pada variabel area publik dan

lobi dimana pelanggan memberikan nilai dengan persentase 17,5 persen menjawab wajar dan 5 persen menjawab buruk.

2. Berdasarkan hasil analisis SWOT yang terdapat pada Sofyan*Inn* Hotel UNISI dapat disimpulkan bahwa hotel mempunyai beberapa kekuatan yang dapat dimanfaatkan untuk mengurangi kelemahan dan ancaman dari pesaing. Kekuatan yang dapat diandalkan pada Sofyan*Inn* Hotel UNISI adalah karena lokasi yang sangat strategis, yaitu dekat dengan stasiun tugu Yogyakarta serta pusat perbelanjaan Malioboro dimana para pengunjung banyak yang berdatangan ke Yogyakarta untuk sekedar mampir dan membeli oleh-oleh. Kekuatan yang kedua dapat diambil dari sisi harga yang terjangkau, dengan harga tersebut pelanggan dapat menginap dan menikmati sarapan pagi serta mendapatkan layanan akses internet. Kekuatan yang ketiga adalah hotel yang berkonsep syariah, kekuatan ini mengurangi adanya ancaman dari pihak eksternal yaitu dari pesaing dimana hotel yang berkonsep syariah yang berada di Jalan Malioboro hanya Sofyan*Inn* Hotel UNISI.

4.2 Saran

Berdasarkan laporan tugas akhir yang penulis lakukan melalui pengamatan langsung di Sofyan*Inn* Hotel UNISI penulis memberi saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Sofyan*Inn* Hotel UNISI.

1. Sofyan*Inn* Hotel UNISI memberlakukan kembali dalam hal apel pagi sebelum memulai pekerjaan, untuk selalu mengulang kembali aturan-

aturan serta mengevaluasi untuk mencegah adanya kesalahan yang akan terulang maupun yang akan datang.

2. Fasilitas khususnya pada mushola yaitu memberikan dan menyediakan ulang kembali untuk mukena yang baru.
3. Jika memungkinkan para staff menggunakan seragam yang sama khususnya pada staff wanita dalam hijab.
4. Menata ulang kembali pada publik area dan lobi.
5. Para staff dapat mengontrol emosi masing-masing ketika keadaan pribadi kurang baik.

