

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden, yang menginap di hotel sebagian besar yaitu jenis kelamin pria 59 orang atau sebanyak 57,3%, tingkat usia yang mendominasi adalah yang berusia antara 20-29 tahun yaitu sebanyak 46 orang atau sebanyak 44,7%, pendidikan terakhir yang mendominasi adalah S1 yaitu sebanyak 87 orang atau sebesar 84,5%, jenis pekerjaan yang mendominasi adalah pegawai swasta yaitu sebanyak 62 orang atau 60,2%, dan tingkat penghasilan yaitu yang berpenghasilan antara 2.001.000-3.000.000 sebanyak 49 orang atau sebesar 47,6%.
2. Masih terdapat GAP antara kualitas layanan harapan dengan kualitas layanan yang diterima adalah sebagai berikut:
 - a. *GAP Tangibles* sebesar 0,637.
 - b. *GAP Reliability* sebesar 0,206
 - c. *GAP Responsiveness* 0,378
 - d. *GAP Assurance* sebesar 0,441
 - e. *GAP Empathy* sebesar 0,590

Dari kelima dimensi kualitas layanan dapat dilihat bahwa pada semua dimensi terdapat GAP. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masih dibawah harapan konsumen, sehingga pelayanannya dirasa kurang berkualitas dimensi yang paling perlu mendapatkan perhatian adalah *tangibles* karena terdapatnya gap yang paling besar.

3. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa dimensi yang paling memuaskan konsumen adalah dimensi *reability*. Hal ini dapat dilihat dari nilai tingkat kesesuaian *reability* mempunyai nilai yang paling tinggi yaitu sebesar 87,56

5.2. Saran

Berdasarkan dari hasil analisis data dan kesimpulan, penulis menyampaikan beberapa saran yang bersangkutan dengan penelitian ini kepada Hotel Jayakarta sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan perusahaan, yaitu antara lain:

1. Pihak manajemen Hotel Jayakarta perlu meningkatkan kualitas pelayanannya pada dimensi *Tangibles*, karena dari hasil penelitian diperoleh bahwa GAP pada dimensi tersebut merupakan yang paling tinggi diantara keempat gap dimensi kualitas pelayanan yang lainnya.

2. Pihak manajemen Hotel Jayakarta perlu mempertahankan kualitas layanannya pada dimensi *reliability* yaitu kehandalan dalam memberikan layanan, karena pada dimensi *reliability* memiliki gap yang paling kecil diantara keempat gap dimensi kualitas pelayanan yang lain.
3. Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan adalah memuaskan konsumen atau tidak, maka manajemen Hotel Jayakarta perlu melakukan survei terhadap kepuasan konsumen.

