

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pengujian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukan atribut yang harus diprioritaskan yaitu mengenai Karyawan hotel bersikap ramah dan sopan, Layanan pelanggan dilakukan dengan cepat, Prosedur hotel memudahkan pelanggan untuk menggunakan hotel, Proses chek-in dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, SOP yang dimiliki hotel sesuai dengan kualitas hotel dan Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.
2. atribut yang harus tetap dipertahankan oleh Grand Citihub Hotel Bandar Lampung adalah Kebersihan ruangan hotel baik, Sirkulasi udara (AC) baik, Sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam kondisi baik, Pelayan melayani pelanggan dengan baik, Karyawan hotel memberikan informasi secara akurat, Customer Service menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik, Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan serta Kesiediaan petugas layanan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan.
3. Atribut yang prioritas rendah mengenai Grand Citihub Hotel Karyawan menanggapi complain pelanggan dengan baik serta Karyawan mampu melayani pelanggan dengan baik.
4. Atribut yang berlebihan yaitu TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik, Toilet yang disediakan bersih dan Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, dalam usaha meningkatkan

kepuasan konsumen Grand Citihub Hotel Bandar Lampung, maka disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukan atribut yang harus diprioritaskan yaitu mengenai bukti fisik, sedangkan untuk atribut yang harus tetap dipertahankan oleh Grand Citihub Hotel Bandar Lampung adalah karyawan mengenai respon *costumer service* yang menjawab pertanyaan dari pelanggan, karyawan bersikap cepat dan ramah,dll. Atribut yang prioritas rendah mengenai waktu kerja layanan, karyawan memiliki kompetensi yang sesuai bidang, dll. Sedangkan untuk atribut yang berlebihan yaitu mengenai pelayan memberikan pelayanan secara objektif , pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel, dll. Secara umum tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan dinilai oleh konsumen dalam rentang penting hingga sangat penting.
2. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk lebih memperluas lagi subjek penelitian yang akan dijadikan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.