

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *Importance Perfomance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa :
 - a. Pelayanan yang harus diprioritaskan yaitu dalam hal dukungan karyawan terhadap permintaan pelanggan, pelayan yang tepat waktu, akses internet, *respons customer service*, sarana toilet, *handling complain*, waktu kerja layanan, kondisi lobi, keramahan dan kesopanan karyawan, kondisi ruang kamar dan pelayan melayani kepentingan pelanggan.
 - b. Pelayanan yang harus dipertahankan yaitu sarana ruang hotel, tata letak ruangan, sarana parkir, perhatian karyawan terhadap tamu, kondisi TV, kebersihan ruangan kamar, *respon* pelayan serta perilaku karyawan yang menimbulkan rasa aman.
 - c. Pelayanan dengan prioritas rendah yaitu dalam pelayanan yang sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) hotel yang dianggap rumit untuk menggunakan hotel, pelayanan pelanggan, prosedur hotel mudah digunakan, dan pelayanan secara objektif.
 - d. Pelayanan yang sudah baik namun dalam kuadran berlebihan yakni dalam hal kompetensi karyawan di bidangnya dalam melayani pelanggan dengan baik .
2. *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada indeks kepuasan konsumen dari atribut yang diuji pada Hotel Novotel Lampung, berada pada angka 70,41 % dalam kriteria tingkat puas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah:

1. Disarankan kepada Hotel Novotel Lampung untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan terus menjaga prestasi yang telah didapatkan agar seluruh konsumen dapat merasakan kepuasan yang tinggi, khususnya terkait dengan sarana dan pelayanan.
2. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) seterusnya dapat diterapkan untuk mengukur kepuasan konsumen dan kinerja karyawan dengan cara mengirimkan link kuesioner kepada konsumen, seperti Trip Advisor yang dilakukan GRO, agar dapat di evaluasi setiap bulannya untuk meningkatkan perfoma Hotel Novotel Lampung.
3. Disarankan untuk penelitian selanjutnya menganalisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan subjek yang berbeda seperti dalam department Hotel Novotel Lampung tersebut agar lebih dapat melakukan penelitian yang detail.