

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh tamu yang menginap mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung aspek *tangible* memiliki skor presentase rata-rata keseluruhan sebesar 88,3%.
2. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung aspek *reability* memiliki skor presentase rata-rata keseluruhan sebesar 90,1%.
3. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung aspek *responsiviness* memiliki skor presentase rata-rata keseluruhan sebesar 89,8%.
4. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung aspek *assurance* memiliki skor presentase rata-rata keseluruhan sebesar 82,8%.
5. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung aspek *emphaty* memiliki skor presentase rata-rata keseluruhan sebesar 95%.

Berdasarkan hasil analisis *importance performance analysis* (IPA) menunjukkan yang harus diprioritaskan oleh pihak Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung adalah Ketepatan waktu dalam membersihkan kamar dan Keamanan 24 Jam

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Hotel

Berdasarkan hasil Analisis dan kesimpulan, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

- a) Perusahaan hendaknya memprioritaskan variabel-variabel yang berada pada kuadran B, yaitu dengan cara meningkatkan SDM sehingga karyawan yang bekerja tidak hanya memiliki kemampuan pada bidang teknis saja tetapi karyawan juga mampu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga karyawan mampu memberikan penanganan dan mengatasi masalah-masalah yang ada.
- b) Meningkatkan kecepatan dalam membersihkan kamar menggunakan alat pembersih modern sehingga kebersihan kamar terjaga yang akan memberikan kenyamanan Tamu Hotel saat beristirahat
- c) Menambah cctv di lokasi sehingga Tamu merasa aman menginap di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung.
- d) Sebaiknya pihak perusahaan harus dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah memberikan kepuasan bagi pelanggan terutama pada dimensi assurance karena merupakan dimensi terendah yang dinilai konsumen.