

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diperoleh yaitu:

- a. Dalam penelitian ini didapatkan 25 atribut pernyataan yang dikelompokkan dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), sensibilitas (*emphaty*), tanggapan (*responsiveness*). Nilai rata-rata persepsi adalah 4,050 sedangkan nilai harapan adalah 4,308 dengan mendapatkan hasil sebesar -0,258. Sehingga menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan belum memenuhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan Homayoon Villa Ubud.
- b. Dalam penelitian ini terdapat empat atribut yang memerlukan adanya perbaikan yang didapat dari hasil analisis kepuasan pelanggan Homayoon Villa Ubud:
 - i) E3 : Pelanggan mudah mendapatkan informasi dari karyawan vila
 - ii) R1 : Fasilitas seperti AC, TV, Lampu dan peralatan yang lain berfungsi dengan baik
 - iii) T1 : Desain interior dan eksterior bersih dan terjaga
 - iv) T4 : Lahan parkir luas
- c. Terdapat beberapa usulan perbaikan yang diberikan dari penelitian ini yaitu:
 - i) Memberikan kontak atau kartu nama pegawai yang bertugas sebagai penanggung jawab tiap vila, pada saat transaksi pertama dilakukan.
 - ii) Membuat jadwal pemeliharaan lingkungan yang disepakati antar pemilik dan pegawai
 - iii) Membuat jadwal pengecekan fasilitas yang dilakukan tiap hari guna mengetahui kerusakan atau kondisi fasilitas yang ada di tiap vila yang dilakukan penanggung jawab vila
 - iv) Pembaharuan fasilitas vila yang dilakukan secara berkala yang disesuaikan dengan kondisi fasilitas tersebut.
 - v) Pembuatan ide denah penempatan atau penyewaan lahan parkir baru yang dianggap strategis untuk Homayoon Villa Ubud
- d. Hasil implementasi yang dilakukan adalah skor data hasil kuesioner yang berkurang dari 320 skor menjadi 277 sehingga skor keluhan yang terjadi di vila dapat berkurang dengan cukup baik.

7.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah pengembangan penelitian dengan menganalisis kompetitor serta melakukan *update* terkait tingkat kepuasan pelanggan pada saat penelitian berikutnya dan melakukan perbaikan kembali pada atribut pelayanan yang diperlukan pada saat tersebut. Hal tersebut tidak dapat dilaksanakan karena adanya keterbatasan waktu penelitian. Pada kuesioner dapat ditanyakan pelayanan vila lain untuk membandingkan pelayanan Homayoon Villa Ubud dengan vila sekelas lainnya.

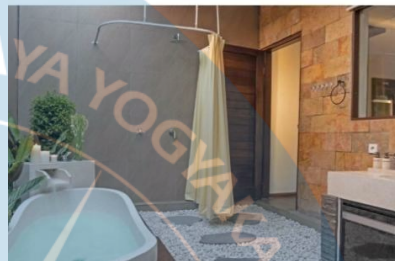


DAFTAR PUSTAKA

- Akroush, M. N., Dawood, S. A., & Affara, I. B. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in the Yemeni mobile service market. *International Journal of Services, Economics and Management*, 7(1), 53-73. 10.1504/IJSEM.2015.076323.
- Anggraini, N., & Alhempri, R. R. (2021). Analisis kepuasan konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1923-1930.
- Balinado, J. R. O., Young, M. N., Prasetyo, Y. T., & Persada, S. F. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation Technology, Market and Complexity*, 7(2), 116.
- Fazrin, D. A. (2022). *Analisis kebutuhan layanan dan usulan perbaikan pada Salsa Beach Hotel menggunakan Integrasi Service Quality (SERVQUAL), Refined Kano, dan TRIZ*. [Skripsi S1, Universitas Jenderal Soedirman]. Repository Universitas Jenderal Soedirman. <https://repository.unsoed.ac.id/18257/>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Andesrson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (13th ed.). England: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). *Marketing management* (13th ed.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Mariska, Z. H., & Shihab, M. S. (2016). Pengaruh dimensi service quality terhadap kepuasan tamu hotel dan dampaknya terhadap behaviour intention (Studi kasus pada Hotel Aston Kuningan Suites - Jakarta). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 14(2), 217-234.
- Martilla, J. A., & James, J.C. (1977). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Moha, S., & Loindong, S. (2015). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575-584.
- Montung, P., Sepang, J., & Adare, D. (2015). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Kawan Baru. *Jurnal Ilmiah Berkala Efisiensi*, 15(5), 678-689.
- Mursid, M. (1993). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nuha, I. U. (2014). *Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode zone of*

- tolerance dan Kano dalam upaya peningkatan kualitas layanan jasa perhotelan (Studi kasus di University Hotel, Yogyakarta)*. [Skripsi S1, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga].
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 1-11.
- Putri, S. R., & Aspiranti, T. (2022). Analisis pengukuran kualitas pelayanan hotel dengan menggunakan metode Kano. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 19-24.
- Putry, M. (2022). Aplikasi metode Kano berdasarkan dimensi service quality untuk mengukur kepuasan pelanggan pada Hotel X. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 355-361.
- Rantanen, K., & Domb, E. (2002). *Simplified TRIZ: New problem-solving applications for engineers and manufacturing professionals*. New York: St. Lucie Press.
- Simarmata, H. M. P., Saragih, D. Y., & Panjaitan, N. J. (2018). Peningkatan kualitas layanan untuk kepuasan pelanggan hotel. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK dan BI)*, 1(1), 43-51.
- Soetaryo, E. U., & Lawalata, R. F. (2021). Analisis preferensi konsumen hotel dengan metode Kano berdasarkan dimensi Servqual. *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri*, 15(3), 330-342.
- Sudjana, N. (2004). *Penilaian hasil proses belajar mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sumarni, M. (2002). *Manajemen pemasaran bank* (Edisi Kelima). Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Manajemen kualitas jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Departemen Perhubungan. (1996). *Pedoman Teknis Fasilitas Parkir* : Penerbit andalalin DKI Jakarta.

LAMPIRAN



HOMAYOON VILLA UBUD

Mohon untuk memberi tanggapan terhadap pelayanan dan fasilitas yang sudah dilakukan perbaikan (Please respond to the services and facilities that have been repaired).

Implementasi perbaikan (improvement implementation)

1. Pembuatan kartu nama karyawan ditempatkan pada samping telepon kamar (Making employee name cards placed beside the room telephone)



2. Pembuatan jadwal pemeliharaan lingkungan agar tetap terjaga (Making an environmental maintenance schedule so that it is maintained)

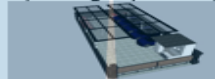
JADWAL PEMELIHARAAN LINGKUNGAN HOMAYOON VILLA UBUD									
JANUARI 2021									
NO	LOKASI	LOKASI	LOKASI	LOKASI	LOKASI	LOKASI	LOKASI	LOKASI	LOKASI
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. Pembuatan jadwal pemeliharaan fasilitas agar tetap terjaga (Making a maintenance schedule for the facility to keep it up)

JADWAL PEMELIHARAAN FASILITAS HOMAYOON VILLA UBUD									
JANUARI 2021									
NO	LOKASI	LOKASI	LOKASI	LOKASI	LOKASI	LOKASI	LOKASI	LOKASI	LOKASI
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Perencanaan Implementasi (Implementation Planning)

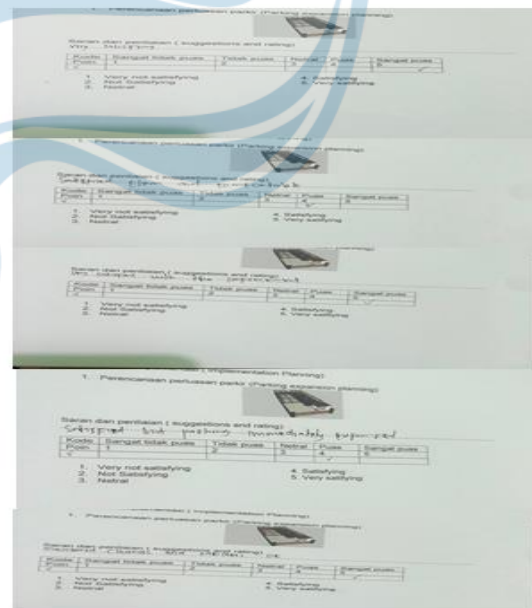
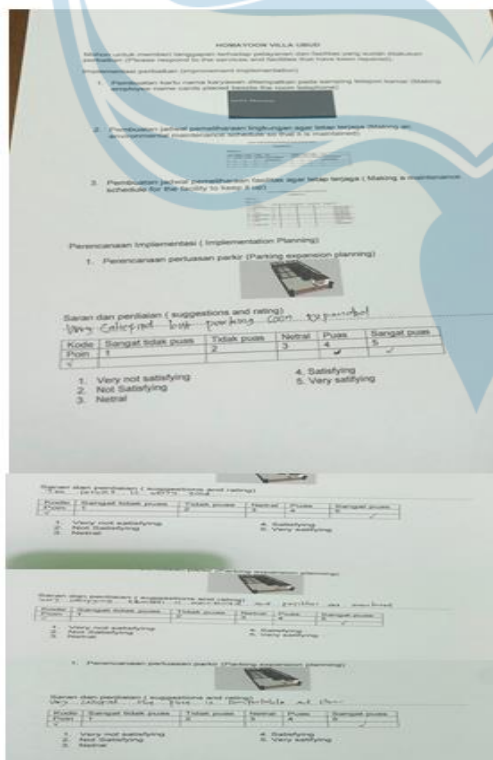
1. Perencanaan perluasan parkir (Parking expansion planning)



Saran dan penilaian (suggestions and rating)

Kode	Sangat tidak puas	Tidak puas	Netral	Puas	Sangat puas
Poin	1	2	3	4	5
✓					

1. Very not satisfying
2. Not Satisfying
3. Netral
4. Satisfying
5. Very satisfying



[illegible]

[illegible]