BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Sehubungan dengan uraian-uraian yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Dimensi Efisiensi

Pada tahun 2008 tingkat hunian kamar menunjukkan prosentase sebesar 68,01 % sedangkan prosentase tingkat hunian kamar pada tahun 2009 mengalami peningkatan menjadi 69,28 %. Hal ini berarti bahwa Hotel Grand Kalimas Surabaya kurang efisien dengan standart hunian sebesar 75% dalam memanfaatkan kamar, fasilitas-fasilitas dan sumber daya yang terdapat dalam hotel.

2. Dimensi Kualitas

Tingkat keluhan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Grand Kalimas Surabaya dari tahun 2008 ke tahun 2009 mengalami penurunan sebesar 30 (190 – 160). Sedangkan pada persentase tingkat keluhan tamu dari tahun 2008 ke tahun 2009 sedikit mengalami penurunan sebesar 0,32% (1,94% – 1,62%). Hal ini menunjukkan bahwa pihak hotel telah menangani secara langsung atau telah memperhatikan keluhan dari

para tamu hotel mengenai pelayanan yang diberikan oleh hotel. Jika dilihat dari hasil kuesioner, kepuasan pelanggan mencapai 75,76%.

Sedangkan pada tingkat perputaran karyawan, selama tahun 2008 dan tahun 2009 tingkat perputaran karyawan sedikit mengalami peningkatan sebesar 1,5% (6,67% - 5,17%). Hal ini dikarenakan adanya 1 orang karyawan tetap yang mengundurkan diri dengan alasan pribadi, sehingga tidak akan mempengaruhi motivasi dan situasi kerja karyawan lainnya.

3. Dimensi Waktu

Dari sisi waktu pada tahun 2008 rata-rata lama tinggal tamu sebesar 2,21 sedangkan pada tahun 2009 rata-rata lama tinggal tamu sebesar 1,91. hal ini dikarenakan tamu yang datang menginap hanya untuk keperluan bisnis. Jadi rata-rata lama tinggal tamu pada tahun 2008 dan tahun 2009 tidak lebih dari dua hari.

B. Saran

Sehubungan dengan uraian-uraian yang telah dikemukakan di atas maka saran-saran diajukan sebagai berikut:.

1. Sebaiknya untuk meningkatkan kinerjanya Hotel Grand Kalimas lebih memperhatikan kebutuhan tamu yang datang menginap dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik. Dengan memberikan

fasilitas dan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, maka banyak tamu yang akan datang ke hotel, sehingga akan membawa dampak pada pendapatan hotel yang terus meningkat.

2. Sebaiknya Hotel Grand Kalimas lebih memperhatikan lagi tingkat keluhan pelanggan dengan lebih cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pelanggannya. Apabila pihak hotel lebih tanggap dan cepat dalam menangani keluhan, maka pelanggan akan merasa puas dan betah tinggal lama di hotel.

   Sedangkan pada karyawan, Hotel Grand Kalimas sebaiknya memberikan training-training untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan atau tamu, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau tamu. Bila ada interaksi yang baik antara karyawan dengan pimpinan diharapkan akan meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Dengan kinerja karyawan yang lebih baik maka pelayanan yang diberikan oleh karyawan untuk hotel dan pelanggan akan lebih baik pula.

3. Sebaiknya Hotel Grand Kalimas memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, fasilitas yang lengkap, rasa nyaman dan aman untuk tinggal lama di hotel. Meskipun rata-rata tamu yang datang menginap hanya untuk urusan bisnis dan tidak lebih dari dua hari. Dengan memberikan pelayanan yang

memuaskan, maka pelanggan atau tamu hotel akan betah dan menginap dalam jangka waktu yang panjang.

Demikian saran yang kami berikan, semoga bermanfaat bagi manajemen.