

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan *literature review* atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan telah didapatkan.. Atribut-atribut yang menjadi prioritas tersebut terletak pada lima dimensi pelayanan yang menjadi nilai tinggi dalam hasil pengolahan data. Dari ketiga kasus tersebut penulis menyimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan oleh pihak hotel terletak pada bagian *tangible*. Bagian ini menjadi penting karena hotel yang memiliki dekorasi yang menarik, kebersihan hotel terjaga, dan fasilitas lainnya yang berada pada dimensi *tangible* perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kemudian peningkatan juga perlu dilakukan dari atribut yang terikat pada dimensi *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Dalam penulisan *literature review* ini penulis menemukan penggunaan dari setiap metode yang digunakan memiliki hasil yang hampir sama hanya saja pada kasus ini peneliti memiliki fokus yang berbeda.

5.2 Saran

Literature review ini hanya membahas atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pembahasan yang lebih berfokus pada pengukuran kualitas layanan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan membahas masalah lebih spesifik tentang atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani,D,A.(2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop Sidoarjo*) (hlm. 2-3). Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Fandy Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ke-4. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Fauzi,A,R.(2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Kereta Api Indonesia (hlm.25-34). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas.
- Heru,K, Yuwono,M,A,B. (2014). Analisa Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di *SF Digital Photo Service*. Program Teknik Industri, Fakultas Teknik. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Irwansyah,R,I.(2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Menginap Kembali (hlm.12). *Bachelor thesis*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Kasmi,M.(2020). *Measuring Service Quality's Impact on Customer Satisfaction in the Hotel Enterprises of Islamabad: Assistance with Five Dimensions*. Department of Management Sciences, Bahria University Islamabad, Islamabad, Pakistan.
- Kotler Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15e Global Edition. Pearson.
- Lubis,M,Saleh.(2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas hotel Lubuk Sikaping. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Yayasan Pendidikan Pasaman (YAPPAS).
- Malik,S,A,.Akhtar,F,.Raziq,M,M,.Ahmad,M.(2018). *Measuring service quality perceptions of customers in the hotel industry of Pakistan*. *Total Quality Management & Business Excellence*, DOI: 10.1080/14783363.2018.1426451.
- Sekar,S,.Sudha,B.(2020). *MEASURING SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS FIVE STAR HOTEL IN TAMIL NADU*.
- Shafiq, Y., I. Shafique, M.S. Din and K.U.R. Cheema, 2013. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study of Hotel Industry of Faisalabad, Pakistan*. *Int. J. Manage. Organ. Stud.*, 2: 55-59.

- Shahputra,R.(2019). Analisis Kualitas Pelayanan di Hotel Purri Inn Jakarta. Skripsi. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Sulastiyono,A.(2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep Strategi dan Kasus. CAPS, Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. (2012), Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). Service Management Meningkatkan Layanan Prima. Jakarta: Andi.
- Wiyasha, IBM. (2010). Akuntansi Perhotelan Berbasis Kompetensi. Yogyakarta: Penerbit Andi.