

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang dilakukan oleh penulis, dalam Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dalam Upaya Memperoleh Kepuasan Pelanggan di Hotel Holiday Inn Melaka, sudah sangat baik jika dilihat dari empat prinsip utama TQM yang sudah ada, tetapi tetap butuh perbaikan secara terus-menerus.

Untuk meningkatkan mutu pelayanannya kepada tamu, hotel Holiday Inn melaka berusaha semaksimal mungkin dalam menerapkan TQM di hotel. Hal ini terbukti dengan adanya upaya pengimplementasian TQM yang dijalankan di hotel tersebut seperti adanya pelatihan untuk para karyawan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Disamping itu, sebagai bentuk indikasi diterapkannya TQM adalah bentuk kerjasama diantara semua komponen perusahaan mulai dari pimpinan sampai dengan bawahan ataupun kerja sama antar karyawan. Indikasi yang lain yaitu perbaikan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan sarana dan prasarana yang ada di hotel.

Dari segi internal, Hotel Holiday inn Melaka sudah memiliki sumber daya manusia (karyawan) yang berkompeten dan berpengalaman dalam bidangnya serta sesuai dengan pengaplikasian TQM, tetapi permasalahan yang dihadapi adalah sumber daya manusia yang belum sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan hal ini berkaitan dengan standart operasional prosedur dalam pemberian pelayanan kepada tamu serta jumlah sumber daya manusia yang terlalu sedikit, khususnya di *food and beverage departemen*. Perbaikan semacam ini yang harus diperhatikan oleh hotel agar terciptanya sumber daya manusia yang profesional untuk melayani para tamu.

Sedangkan dari segi eksternal, Hotel Holiday Inn Melaka sudah baik pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan tamu. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya guest comment yang positive dan bersifat membangun. Sehingga dapat dilakukannya perbaikan-perbaikan secara terus-menerus.

3.2 Saran

Tanpa mengurangi keberhasilan dan keamanan Hotel Holiday Inn Melaka dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi demi kesuksesan dan keberhasilan Hotel Holiday Inn Melaka di masa mendatang, ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan Hotel Holiday Inn Melaka yang sudah baik agar dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi di masa mendatang.
2. Mempertahankan hubungan yang baik antara departemen satu dengan departemen yang lain agar terciptanya kerjasama yang baik disemua departemen.
3. Hotel Holiday Inn Melaka harus lebih maksimal dalam menerapkan unsur-unsur TQM dalam meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan hotel-hotel lain.
4. Hotel Holiday Inn Melaka harus mengoptimalkan semua kekuatan-kekuatan yang dimiliki untuk mengurangi-kekurangan yang ada.
5. Meningkatkan kembali controlling dan evaluasi program yang dilaksanakan, dengan tujuan agar pelayanan produk atau jasa yang diberikan kepada tamu kedepannya semakin lebih baik lagi.