

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil keseluruhan penelitian, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sangat memiliki peran penting dalam membentuk sebuah opini yang baik untuk menimbulkan kesan yang baik pula terhadap citra hotel HARRIS-POP! GUBENG Surabaya. Resepsionis memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang terbaik dalam membentuk sebuah opini awal pada para tamu sebab resepsionis merupakan pihak sebagai pandangan pertama bagi tamu untuk memperoleh pelayanan. Resepsionis hotel HARRIS-POP! GUBENG Surabaya dinilai telah mampu memberikan pelayanan yang cukup baik terhadap tamu atau konsumen sehingga tamu atau konsumen merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diperoleh.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Sunyoto (2012) mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan kon-

sumen. Kualitas pelayanan merupakan pengendalian atas tingkat keunggulan yang dimiliki perusahaan demi kesesuaian atas perasaan yang didapatkan pelanggan dengan harapan pelanggan atas pembelian produk atau barang atau jasa tersebut.

Kemampuan resepsionis dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya dan memberikan kesan baik terhadap tamu sehingga tamu mampu memberikan penilaian pada citra hotel. Pelayanan yang dilakukan oleh resepsionis hotel HARRIS-POP! GUBENG Surabaya harus dilakukan semaksimal mungkin sesuai dengan kebutuhan serta permintaan tamu. Pelayanan yang memberikan kepuasan pada tamu merupakan salah satu bentuk kunci keberhasilan. Hotel HARRIS-POP! GUBENG Surabaya dituntut untuk bertahan bahkan berkembang untuk menciptakan sebuah *brand, image*, kesan maupun citra yang lebih baik. Pelayanan turut memberikan dampak pada tamu dalam menciptakan opini.

4.2 Saran

Setelah melaksanakan berbagai penelitian, maka peneliti memiliki sebuah saran bagi hotel HARRIS-POP! GUBENG Surabaya. Saran yang diberikan yakni sebaiknya pihak hotel melakukan penambahan karyawan di bagian resepsionis sehingga pihak hotel dapat memberikan pelayanan secara maksimal, mengganti berbagai peralatan yang sudah tidak dapat digunakan secara baik dengan peralatan yang baru dan memberikan informasi terbaru mengenai hotel secara cepat serta tepat pada seluruh karyawan.