

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks total hasil dari tingkat kinerja terhadap kualitas pelayanan Hotel Harmoni Kota Langsa diperoleh hasil sebesar 1.094. Pada dimensi *tangible* diperoleh bobot sebesar 28,83 persen diikuti *reliability* sebesar 21,13 persen, *responsiveness* sebesar 22,45 persen, *assurance* sebesar 14,39 persen dan *emphaty* sebesar 13,20 persen.
2. Indeks total hasil dari tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan Hptel Harmoni Kota Langsa diperoleh hasil sebesar 1.158,80. Pada dimensi *tangible* diperoleh bobot sebesar 28,86 persen diikuti *reliability* 21,92 persen, *responsive* sebesar 21,85 persen, *assurance* sebesar 13,89 persen dan *emphaty* sebesar 13,48 persen.
3. Nilai Gap antara tingkat kepentingan responden dan tingkat kinerja Hotel Harmoni sebesar – 64,80. Dengan hasil persepsi atau Gap pada dimensi *tangible* sebesar -19 diikuti *reliability* sebesar 22,80, *responsiv* sebesar -7,60, *assurance* -3,60 dan *emphaty* -11,80.

## 5.2. Saran

Beberapa saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian ini adalah:

1. Hotel Harmoni agar dapat memperhatikan dimensi *tangible* yang merupakan dimensi dengan nilai Gap tertinggi, hal ini dapat dilakukan dengan cara salah satunya adalah menata tampilan wujud fisik yang lebih modern dan mengikuti perubahan trend terbaru.
2. Dapat meningkatkan kinerja pelayanan dimensi *reliability* (kehandalan) dan *responsive* (daya tanggap) serta *empathy* (empati) dengan cara memberikan secara terjadwal pelatihan kepada karyawan Hotel Harmoni dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu yang menginap.
3. Pada dimensi *assurance* (jaminan), untuk dapat memberikan jaminan akan keamanan bagi para tamu, dengan menempatkan teknologi CCTV pada tempat-tempat yang di anggap rawan akan tindakan kejahatan.