

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Ketidakpuasan pelanggan disebabkan faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya sumber daya manusia yang kurang, lambatnya dalam melayani kebutuhan konsumen, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu : tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh konsumen, waktu penyampaian yang tepat, dan keramahan.

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Profil umum terhadap pelayanan di Bandung Giri Gahana Golf & Resort.

Masih kurangnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bandung Giri Gahana Golf & Resort terhadap pemenuhan kepuasan konsumennya. Berdasarkan skor yang diperoleh untuk keseluruhan selisih dimensi pelayanan antara persepsi dan ekspektasi. Masih rendahnya kualitas pelayanan yang

diberikan oleh Bandung Giri Gahana perlu adanya peningkatan dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan pada beberapa aspek pelayanan di Bandung Giri Gahana Golf & Resort seperti aspek lokasi, fasilitas, dan kamar hotel sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh Bandung Giri Gahana masih belum mencapai kepuasan konsumen, karena masih dalam kategori rendah profil umum kualitas pelayanan di Bandung Giri Gahana belum bisa memenuhi harapan dari konsumen. Konsumen mengharapkan untuk memperoleh pelayanan/*service* yang maksimal dari Bandung Giri Gahana Golf & Resort dengan menyediakan *service* yang memuaskan ekspektasi konsumen atau bahkan melebihi ekspektasi konsumen. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan Bandung Giri Gahana Golf & Resort memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumennya baik dari segi pelayanan dan fasilitas, sehingga akan tercipta kepuasan konsumen yang merupakan nilai positif bagi Bandung Giri Gahana Golf & Resort karena dengan begitu akan tercipta hubungan yang harmonis antar konsumen dengan Bandung Giri Gahana Golf & Resort, menciptakan dasar yang baik untuk pembelian kembali produk Bandung Giri Gahana Golf & Resort, menciptakan loyalitas konsumen dan menciptakan rekomendasi dari mulut ke mulut.

2. Faktor-faktor yang diduga paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Bandung Giri Gahan Golf & Resort.

Dimensi *reliability* atau keandalan mendapatkan skor paling ideal berdasarkan hasil selisih antara persepsi dan ekspektasi konsumen. Hal ini

menunjukkan Bandung Giri Gahana Golf & Resort telah tepat dan akurat memberikan pelayanan kepada konsumennya. Teliti dalam melakukan penghitungan tagihan kepada konsumen, tepat dalam mempersiapkan kebutuhan konsumen untuk kebutuhan konvensi serta mudah memperoleh informasi mengenai Bandung Giri Gahana Golf & Resort dan mudah dipahami oleh konsumen. Untuk dimensi assurance atau jaminan menempati posisi kedua. Pada dimensi ini Bandung Giri Gahana Golf & Resort telah memberikan jaminan pelayanan yang diberikan selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Melalui keamanan yang baik serta perilaku karyawan yang sopan bahwa konsumen yang datang berkunjung ke Bandung Giri Gahana Golf & Resort akan mendapat pelayanan yang prima. Dimensi *responsiveness* atau cepat tanggap berada pada kondisi pelayanan yang masih rendah. Namun kecepatan karyawan dalam melayani konsumen serta sikap positif yang ditunjukkan oleh karyawan mendapat tanggapan yang baik dari konsumen ini menunjukkan karyawan Bandung Giri Gahana Golf & Resort tidak membiarkan para konsumen menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan untuk memenuhi permintaan konsumen. Tetapi kesigapan karyawan dan keseriusan dalam menanggapi keluhan masih rendah seharusnya karyawan Bandung Giri Gahana Golf & Resort lebih sigap dan siap dalam melayani konsumennya serta lebih serius dalam menanggapi keluhan konsumen karena keluhan yang disampaikan oleh konsumen menjadi salah satu indikator perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Dimensi *empathy* atau empati masih mendapat nilai yang rendah

sehingga membutuhkan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Bandung Giri Gahana Golf & Resort berusaha untuk memahami kebutuhan konsumennya, karena pemenuhan kebutuhan konsumen menjadi tujuan utama dari pelayanan yang diberikan oleh Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Dengan terpenuhinya kebutuhan konsumen maka konsumen tersebut akan merasa senang dan dengan demikian akan memberi nilai positif untuk Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Dimensi *tangibles* atau bukti fisik mendapat nilai paling rendah dari semua dimensi kualitas pelayanan. Bandung Giri Gahana masih perlu untuk melakukan perbaikan dan perawatan terhadap fasilitas fisiknya, karena dengan perawatan yang teratur fasilitas fisik tersebut aman untuk digunakan sehingga tidak ada kerusakan yang dapat menghambat pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Berdasarkan pengolahan data kualitas pelayanan yang diberikan pada dimensi *reliability* ini telah melebihi harapan dari konsumen sehingga kepuasan konsumen telah tercapai. Dan dimensi *assurance* juga telah mencapai kepuasan konsumen dengan hasil menunjukkan dimensi *assurance* dalam kategori baik, faktor-faktor ini harus dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan. Untuk faktor *responsiveness*, *empathy* dan *tangibles* masih diperlukan perbaikan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Tidak tercapainya kebutuhan konsumen mengakibatkan ketidakpuasan konsumen hal ini tidak baik untuk Bandung Giri Gahana oleh karena itu memprioritaskan perbaikan dan peningkatan pada dimensi *tangibles*, *empathy* dan *responsiveness*.

3. Program Pelatihan Hipotetis yang diduga efektif untuk meningkatkan pelayanan di Bandung Giri Gahana Golf & Resort.

Program pelatihan merupakan rancangan program pelatihan yang mencakup jenis pelatihan, tujuan pelatihan yang akan dicapai, materi, kualifikasi peserta, kualifikasi pelatih, dan waktu. Dengan begitu karyawan Bandung Giri Gahana yang telah mengikuti pelatihan tersebut diharapkan memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik agar mampu melayani dengan kualitas yang prima, serta meningkatkan keterampilan kerja agar karyawan mampu mencapai kinerja yang maksimal. Metode pelatihan yang digunakan adalah metode *off the job training* yaitu dilakukan diluar jam kerja dan mengambil tempat di dalam ruangan agar waktu lebih memadai dan peserta dapat lebih fokus dalam menerima materi pelatihan. Peserta pelatihan adalah karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen (*guest contact staff*) dari beberapa departemen lini depan, antara lain departemen F&B, *Room Division*, departemen *Front Office* dan *caddie*. Pelaksanaan pelatihan pelayanan terbagi dalam tiga tahap, yaitu tahap awal mencakup pengumpulan peserta, penyediaan fasilitas dan logistik, orientasi dan tes awal (persepsi peserta terhadap Pelatihan Pelayanan). Tahap kedua adalah penyampaian materi pelatihan pelayanan. Tahap terakhir atau tahap ketiga merupakan pelaksanaan *post test* terhadap hasil pelatihan pelayanan. diharapkan manajer setiap departemen melakukan evaluasi terhadap peserta (karyawan) departemennya agar mampu mengimplementasikan hasil pelatihan pelayanan yang telah

diberikan. Setelah mendapatkan pelatihan setiap manager atau supervisor harus melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawannya dan hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan dan pelaksanaan program pelatihan yang akan datang.

B. Rekomendasi

Adapun rekomendasi secara hipotetis untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menciptakan kepuasan konsumen, Bandung Giri Gahana Golf & Resort harus terus melakukan upaya-upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Rekomendasi kepada Bandung Giri Gahana Golf & Resort

Kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness*, *empathy* dan *tangibles* masih berada pada kategori rendah sehingga Bandung Giri Gahana Golf & Resort harus memberikan suatu bentuk pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kualitas pelayanan serta perbaikan dan perawatan yang lebih intens untuk merawat fasilitas fisik. Masih rendahnya kualitas pelayanan dimensi ini dikarenakan masih kurang sigap dan kurang seriusnya karyawan dalam menanggapi keluhan konsumen. Serta fasilitas fisik yang masih perlu adanya perbaikan dan perawatan dan mendapat perhatian khusus agar kualitas pelayanan di Bandung Giri Gahana ini bisa ditingkatkan serta memenuhi kebutuhan konsumen. Oleh karena layanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka konsumen cenderung

memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta *intangibles* yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas. Bandung Giri Gahana Golf & Resort juga harus menerapkan budaya kualitas karena ini merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Mengadakan *daily* atau *weekly briefing* untuk setiap departemen untuk membahas kegiatan apa dan evaluasi dari kegiatan tersebut. Secara berkala melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumennya terhadap pelayanan yang diberikan. Pelatihan dan kegiatan yang diberikan difokuskan untuk memperbaiki pelayanan yang masih rendah dengan begitu sumber daya manusia Bandung Giri Gahana Golf & Resort akan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup guna memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus.

2. Peneliti lainnya.

Diharapkan adanya penelitian lain yang menggunakan teori-teori lain dengan *sample* dan tempat penelitian yang lebih bervariasi, agar didapat hasil yang lebih kompleks lagi. Indikator dalam penelitian ini masih perlu disempurnakan oleh peneliti serupa dengan *sample* yang lebih bervariasi lagi dan menguji coba keefektifan program pelatihan melalui *pre test* dan *post test*.