BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian mengenai "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department* di Hotel bintang 3 di Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran", penelitian ini menghasilkan hanya ada satu faktor yang terbentuk, artinya bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* atau disingkat TERRA, ke-lima komponen tersebut tidak bisa dipecah lagi menjadi faktor-faktor baru. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang menganalisis kualitas pelayanan secara general, penelitian terdahulu melahirkan atau menghasilkan faktor-faktor baru dari kelima komponen TERRA. Sementara pada penelitian ini, hanya menghasilkan satu faktor saja. Di mana dapat disimpulkan, pada penelitian ini menunjukan bahwa kelima komponen TERRA sudah cukup kuat untuk menilai kualitas pelayanan *Housekeeping Department*.

Hasil dari rekapitulasi tanggapan tamu terhadap kualitas pelayanan *housekeeping department* di Hotel Bintang 3 di Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran menunjukan kategori cukup baik secara keseluruhan.

B. Saran

1. Saran Akademis

Untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi sumbangan kerangka pemikiran ataupun model konseptual faktor penilaian kualitas pelayanan *Housekeeping Department*, maupun pada kualitas pelayanan *department* yang lain di tempat penjual jasa lainnya seperti Rumah Sakit, Apartement, Resort, dsb.

2. Saran Praktis

Pengelola Hotel bintang 3 dapat terus memantau bagaimana kualitas pelayanan *Housekeeping Department* dan *Department* lainnya dari ulasan para tamu di Hotel ataupun

Bella Desita Yusnny, 2018
ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL BINTANG 3 DI JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memantau ulasan para tamu yang terdapat di *Google review* dan *website-website Online Travel Agent*. Dengan begitu, pengelola dapat mengevaluasi kinerja dari *Housekeeping Department* untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya supaya tamu menjadi lebih nyaman dan bersedia lagi untuk menginap di Hotel.