

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

1. Hotel Mitra Bandung masuk dalam hotel berkategori *Business Hotel* atau juga disebut *Commercial Hotel*. Sebuah *Commercial Hotel* mengacu pada bangunan hotel yang khususya melayani para tamu bisnis. Hotel Mitra Bandung mempunyai berbagi macam tipe kamar yaitu *Deluxe Room*, *Deluxe New Tower*, *Grand Duluxe*, *Junior Suite*, *Executive Suite*. Masing-masing Fasilitas kamar di Hotel Mitra Bandung jauh berbeda, seperti fasilitas tempat tidur dengan jenis ada yang double bed atau twin bed, LCD TV, AC, kulkas, telepon, kamar mandi dengan ada yang menggunakan *bath tub* atau *shower* dan terdapat air mandi panas dan dingin, sofa dan meja, lemari pakaian, keranjang sampah, meja rias, meja lampu dan amenities lainnya. Sedangkan yang membedakanya adalah *Deluxe Room* bernuasa tradisional, mempunyai dua telepon masing terdapat di kamar tidur dan kamar mandi, menggunakan *bath tub* dikamar mandinya, dan pengaman pintu disini masih menggunakan kunci. Sedangkan *Deluxe New Tower*, *Grand Duluxe*, *Junior Suite*, *Executive Suite* bernuasan minimalis modern, mempunyai satu telepon yang terdapat di kamar tidur, menggunakan *shower* dikamar mandinya, dan pengaman pintu disini menggunakan kartu.
2. Tanggapan tamu terhadap fasilitas kamar adalah baik. namun, dari sini terlihat tanggapan tamu terhadap fasilitas kamar cukup berkualitas, terlihat

dari tanggapan tamu terhadap fasilitas kamar belum semua menunjuk kepada sangat baik dan masih ada sebagian penilaian tamu kurang dan sangat kurang sekali seperti tata udara kamar, sabun mandi, sikat gigi dan pasta gigi, *close set*, kertas WC dan tempatnya, *bath mat* dan handuk. Dari sebagian fasilitas kamar yang menurut penilaian tamu kurang dan sangat kurang sekali dapat menjadi kendala bagi Hotel Mitra Bandung dalam menjadi pemeliharaan yang berkualitas.

3. Upaya yang dilakukan manajemen Hotel Mitra Bandung adalah fasilitas yang kurang harus diperbaiki atau diganti supaya lebih baik dan penilaian tamu tidak ada yang menilai kurang maupun sangat kurang sekali. Oleh karena itu, manajemen Hotel Mitra Bandung dalam pemeliharaan fasilitas kamar harus ditingkatkan lagi.

## **B. Rekomendasi**

Rekomendasi dibawah ini merupakan saran dari semua tamu yang menjadi responden dalam penelitian ini, yaitu Lebih ditingkatkan pelayanan pemeliharaan fasilitas kamar di Hotel Mitra Bandung, supaya pemeliharannya berkualitas dan penilaian tamu tidak ada yang menilai kurang maupun sangat kurang sekali, seperti tata udara kamar, Sabun mandi, Sikat gigi dan pasta gigi, *Close set*, Handuk, *Bath mat*, dan Kertas WC dengan tempatnya. Dari fasilitas kamar ini yang menjadi tanggapan tamu yang kurang baik maupun sangat kurang baik akan merusak citra Hotel Mitra Bandung, maka fasilitas kamar ini harus segera dibenahi pemeliharannya.