

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan yang telah peneliti jabarkan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengunjung Penginapan Pondok Musafir Tulungagung merasa senang dan puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak penginapan, khususnya pada segi bukti fisik yang diberikan. Bukti fisik yang diberikan ini berupa tersedianya area parkir penginapan yang luas bagi kendaraan beroda 2 maupun 4. Dengan tersedianya area parkir yang luas ini, pengunjung merasa bahwa akses masuk dan parkir kendaraan pengunjung (terutama bagi kendaraan roda 4) mudah. Hal ini karena sebagian besar pengunjung penginapan berprofesi sebagai tenaga pemasar yang mana selalu membawa kendaraan roda 4, sehingga area parkir yang luas dan mudah menjadikan sebuah kepuasan tersendiri. Selain itu, pengunjung juga merasa senang dan puas dengan fasilitas-fasilitas penginapan yang selalu terawat dengan baik dan bersih. Pengunjung juga merasa senang dengan keramahan serta kemampuan berkomunikasi pegawai yang baik dengan pengunjung. Akan tetapi, pengunjung merasa kurang begitu suka dengan penampilan para pegawai penginapan yang dirasa kurang rapih dan sopan.
2. Pengunjung Penginapan Pondok Musafir Tulungagung merasa senang dan puas dengan fasilitas yang ditawarkan oleh pihak penginapan, khususnya dari segi perlengkapan maupun perabotan. Hal ini dikarenakan, perlengkapan serta perabotan dalam tiap-tiap kamar penginapan terawat serta terjaga dengan baik. Perlengkapan serta perabotan yang ditawarkan oleh pihak penginapan sendiri berupa kamar mandi dalam, tersedianya kipas angin, AC (opsional), televisi, serta kasur tambahan pagi pengunjung yang menginginkannya. Hal ini tentunya menambah kenyamanan serta kepuasan bagi pengunjung selama menginap di penginapan. Perlengkapan serta

perabotan kamar yang berada dalam kondisi baik juga menambah rasa puas dan nyaman tersendiri bagi pengunjung. Selain itu, halaman yang luas serta bangunan penginapan yang baik, indah dan asri juga menambah kenyamanan dan rasa puas bagi pengunjung. Halaman penginapan memang didesain dengan banyak pohon-pohon besar serta didominasi dengan warna hijau untuk menambahkan kesan sejuk dan asri serta kenyamanan bagi pengunjung. Namun, pengunjung kurang begitu suka dengan tempat ibadah umum (Musholla) yang dirasa pengunjung kurang luas dan nyaman untuk beribadah.

3. Pengunjung Penginapan Pondok Musafir Tulungagung merasa puas dengan senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penginapan selama menginap. Pengunjung merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak penginapan selama menginap telah sesuai dengan harapan serta keinginan pengunjung. Selain itu pengunjung juga merasa puas dan senang, karena fasilitas yang disediakan oleh pihak penginapan selama menginap dirasakan lengkap. Harga yang ditawarkan oleh pihak penginapan yang dirasa standar maupun wajar juga menambah kepuasan tersendiri bagi para pengunjung. Pihak penginapan memang berusaha untuk memberikan harga yang ekonomis bagi para pengunjungnya karena target konsumen dari penginapan itu sendiri adalah kalangan menengah ke bawah. Akan tetapi, pengunjung merasa kurang begitu suka dengan pegawai-pegawai penginapan yang kadang kala kurang begitu hati-hati dalam berkomunikasi dengan pengunjung.

## **B. Saran**

Berdasarkan pada hasil penelitian, pembahasan serta perumusan kesimpulan yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk ke depannya, sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Hasi penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat serta menjadi bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak institusi pendidikan sebagai acuan penelitian maupun penyelesaian tugas yang akan datang khususnya terkait kualitas pelayanan, fasilitas dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Namun, bagi pihak akademisi penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dalam hal kajian maupun teori-teori yang mendukung penelitian, sehingga perlu adanya penelitian lebih lanjut yang mendalam agar hasil yang diberikan bisa sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya.

## 2. Bagi Penginapan Pondok Musafir Tulungagung

Bagi para pengusaha yang bergerak di bidang akomodasi, perhotelan maupun pariwisata, khususnya bagi Penginapan Pondok Musafir, diharapkan penelitian ini mampu menjadi bahan referensi untuk manajemen penginapan ke depannya. Pihak penginapan harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan bagi para pengunjung agar kenyamanan serta kepuasan pengunjung bisa tercapai. Hal ini bisa dilakukan dengan cara memberikan pelatihan serta sosialisasi kepada karyawan akan pentingnya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pengunjung.

Selain itu, pihak penginapan juga harus lebih memerhatikan kebutuhan serta keinginan pengunjung, khususnya pada fasilitas-fasilitas penginapan. Akan lebih baik jika pihak penginapan menyediakan ruang tersendiri bagi pengunjung untuk memberikan kritik dan saran mereka terhadap penginapan, seperti dengan adanya kotak saran yang disediakan di ruang tunggu maupun meja resepsionis dan di tempat-tempat yang mudah dijangkau oleh pengunjung.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini, masih banyak terdapat kekurangan serta keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti, sehingga perlu adanya penelitian-penelitian lebih lanjut dan mendalam terkait permasalahan ini. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar menggunakan variabel yang lebih banyak dan variatif untuk lebih mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh

terhadap kepuasan pengunjung khususnya pada penginapan maupun hotel. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya agar lebih banyak menggunakan referensi serta literatur-literatur dalam penelitian untuk memberikan wawasan yang lebih luas lagi terkait permasalahan ini. Selain itu juga, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan sampel yang lebih banyak serta rentang waktu yang cukup panjang agar diperoleh hasil yang lebih akurat.