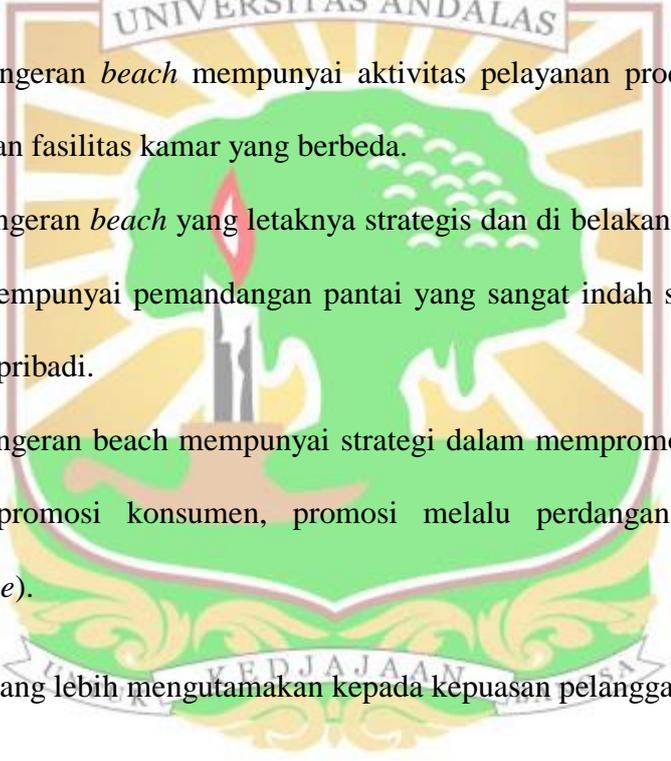


BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah di lakukan pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa, hotel pangeran *beach* telah melakukan aktivitas pelayanan jasa terhadap bauran pemasaran yang berupa:

- 
- a. Hotel pangeran *beach* mempunyai aktivitas pelayanan produk jasa dengan menyediakan fasilitas kamar yang berbeda.
 - b. Hotel pangeran *beach* yang letaknya strategis dan di belakang hotel pangeran *beach* mempunyai pemandangan pantai yang sangat indah seperti menginap di pulau pribadi.
 - c. Hotel pangeran *beach* mempunyai strategi dalam mempromosikan penjualan berupa promosi konsumen, promosi melalui perdagangan elektronik (*e-commerce*).

Pelayanan jasa yang lebih mengutamakan kepada kepuasan pelanggan.

1. Hotel pangeran *beach* memenuhi kebutuhan para pelanggan dengan memberikan pelayanan yang memuaskan pada pelanggan.
2. hotel pangeran *beach* berusaha mengelola keinginan dan kepuasan kepada pelanggan dengan memfokuskan pada fasilitas yang ada di hotel pangeran *beach*.

Jika terjadinya keluhan yang menimbulkan ketidakpuasan pelanggan pada hotel pangeran, misalnya tentang fasilitas kamar yang kurang memadai atau karyawan yang tidak sopan, pihak hotel akan menanggapi keluhan itu. biasanya keluhan didapat dari *guest comment* yang ada dikamar, untuk memperbaikinya pihak hotel harus dapat mencari jalan keluarnya atau berdiskusi dengan *departement head* yang terkait dan apabila ada keluhan terhadap fasilitas maka pihak hotel akan segera memperbaikinya.

5.2 Saran

Dalam aktivitas pelayanan dalam bentuk layanan jasa agar dapat memperbaiki kekurangan yang ada di hotel dan membuat pelayanan yang sangat baik untuk kenyamanan pelanggan yang menginap agar hotel pangeran di minati oleh konsumen, sehingga dari hari ke hari menjadikan hotel pangeran *beach* menjadi lebih baik di mata konsumen, maka penulis ingin memberikan beberapa saran sehubungan dengan judul dan permasalahan yang di hadapi oleh perusahaan yaitu:

1. Lebih meningkatkan pelayanan agar tidak terjadi keluhan pada konsumen.
2. Seluruh karyawan yang di berikan tugas sebagai *front office* yang akan bertatap langsung kepada calon konsumen, maka disini karyawan tersebut seluruhnya mengingatkan atau memberi tahu kepada konsumen apabila ada kritikan atau saran untuk hotel pangeran maka konsumen akan memberikan saran dan kritikan tersebut pada *guest comment* yang ada dikamar atau secara online dengan mengirimkan *email* ke *website* hotel pangeran, agar pihak hotel bisa memperbaiki kesalahan tersebut.

3. Sebaiknya pihak hotel merancang bagaimana tempat parkir mobil di perluas atau menambahkan tempat parkir di belakang hotel. Karena sudah banyaknya konsumen yang mengeluh dengan tempat parkir hotel yang sangat kecil, contohnya seperti adanya acara *wedding* di hotel pangeran banyak sekali konsumen yang tidak bisa memikirkan kendaraannya di sekitar hotel.

