

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, didapat kesimpulan sebagai berikut:

Asosiasi merek yang ada di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang :

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan Syariah

Hotel Rangkayo Basa dengan konsep syariah melakukan setiap kegiatannya bernafaskan syariah islam baik dalam kegiatan sehari-harinya dan juga dengan lingkungan sekitarnya. Kegiatan yang bernafaskan islam yang dilakukan oleh Hotel Rangkayo Basa dalam hal menyediakan layanan menginap dan pembayaran berbasis syariah islam, menyediakan makanan yang menjamin kehalalannya, menjaga lingkungan hotel ini dengan lingkungan yang islami dan juga gaya hidup syariah menjadi fokus pemasaran di hotel ini.

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan layanan menginap yang baik

Hotel Rangkayo Basa menyediakan penginapan yang baik dengan memberikan promo-promo pada waktu tertentu sehingga nantinya bisa mendapatkan rating yang baik dari masyarakat untuk hotel ini. Tidak hanya memberika promo-promo hotel ini juga menyediakan kamar yang bersih dan modern serta otel ini juga memberikan layanan mengutamakan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggannya. Hotel Rangkayo Basa sangat memikirkan bagaimana pelayanan yang baik untuk pelanggannya agar pelanggan dari hotel ini mendapatkan kenyamanan dan kepuasan.

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan layanan *Convention Hall* yang memadai

Hotel Rangkayo Basa yang menyediakan layanan *Convention Hall* yang memadai untuk para pelanggan yang akan menggunakan *Convention Hall* tersebut. *Convention Hall* ini bisa digunakan oleh pelanggan Hotel Rangkayo Basa jika pelanggan tersebut ingin mengadakan suatu acara *private* dan begitu juga dengan pelanggan hotel yang ingin mengadakan acara umum maka pihak hotel akan menyediakan ruangan tersebut. *Convention Hall* yang disediakan oleh Hotel Rangkayo Basa juga menyediakan beberapa pilihan ruangan yang nantinya bisa di pilih oleh pelanggan hotel ini. *Convention Hall* yang disediakan oleh pihak hotel tidak dapat digunakan oleh sembarang tamu ataupun komunitas karena hotel tetap menjaga konsepnya dengan konsep

yang islami. Layanan *Convention Hall* juga menyediakan layanan *Full Day Meeting, Half Day Meeting, dan Full Board Meeting*.

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan lokasi strategis

Hotel Rangkayo Basa dengan lokasi yang strategis membuat hotel ini menjadi nilai tersendiri bagi masyarakat. Nilai yang sangat baik bagi hotel ini dengan hotel ini terletak di Ibu Kota Provinsi Sumatera Barat tidak hanya itu hotel ini juga terletak berdekatan dengan pantai dan pusat perbelanjaan serta lokasi wisata yang juga banyak terletak di sekitaran hotel ini. Hotel Rangkayo Basa ini juga terletak di dekat mesjid yang mana jika ada pelanggan yang ingin shalat berjamaah dengan masyarakat sekitar hotel maka pelanggan hotel ini bisa pergi ke mesjid yang ada dekat hotel tersebut.

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan pelayanan karyawan yang baik

Hotel Rangkayo Basa dengan pelayanan karyawan yang baik juga sangat dituntut dalam sistem operasional hotelnya karena karyawan yang baik akan memberikan nilai yang baik pula untuk hotel itu sendiri. Karyawan yang berempati dan simpati terhadap pelanggan memberikan kenyamanan tersendiri bagi pelanggannya. Tidak hanya simpati dan empati karyawan hotel ini juga harus bersikap ramah dan cepat tanggap terhadap pelanggannya agar pelanggan dari hotel ini bisa menikmati layanan hotel ini dengan rasa puas dan nyaman.

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan periklanan dan pemesanan yang mudah diakses

Hotel Rangkayo Basa dengan periklanan dan pemesanan yang mudah diakses juga telah dilakukan oleh hotel ini. Hotel ini telah membuat iklan dalam bentuk koran, website resmi, hingga brosur dan layanan pemesanan hotel secara online. Hotel Rangkayo Basa ini juga menggunakan periklanan berbasis internet, pemesanan hotel dapat juga dilakukan melalui internet serta informasi hotel juga bisa didapatkan dan diakses melalui website resmi.

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan tokoh terkenal

Hotel Rangkayo Basa dengan tokoh terkenal seperti Brigjen Kaharoedin Dt. Rangkayo Basa yang merupakan seorang pemangku gelar Dt. Rangkayo Basa pertama. H. Havid Dt. Rangkayo Basa juga merupakan seorang yang berpengaruh di Kota Padang. Selain dari itu hotel ini juga sering dikunjungi oleh pejabat-pejabat daerah untuk menginap beberapa hari di hotel ini sampai urusan pekerjaannya selesai. Tidak hanya itu hotel ini juga sering dikunjungi oleh anggota dewan yang ada di daerah Sumatera Barat untuk urusan pekerjaan juga.

Faktor yang membuat konsumen yang menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang merasa puas :

#### Bersyariah

Bersyariah menjadikan hotel ini semakin dilirik oleh masyarakat untuk menginap di hotel ini. Hotel ini juga menggunakan kegiatannya dengan konsep syariah sehingga membuat pelanggan yang datang merasakan kenyamanan dan keamanan ketika mengunjungi hotel ini. Rasa kenyamanan dan keamanan yang diberikan oleh hotel ini dengan konsep syariah membuat kepuasan tersendiri yang dirasakan oleh pelanggan hotel ini. Konsep syariah yang dibuat oleh pihak hotel membuat hotel ini menjadi salah satu hotel yang diminati oleh pelanggan.

#### Pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik diberikan oleh Hotel Rangkayo Basa dapat diberikan dalam bentuk menyambut pelanggan yang datang dengan senyum serta menanyakan kepada pelanggan yang datang apa yang bisa dibantu oleh pihak hotel. Rasa empati dan simpati yang diberikan oleh hotel ini juga menjadi salah satu bentuk pelayanan yang baik dari hotel ini. Tidak hanya rasa empati dan simpati hotel ini juga memberikan pelayanan cepat tanggap kepada pelanggan hotel yang datang.

#### Harga relatif terjangkau

Harga yang relatif terjangkau juga memberikan kepuasan yang baik terhadap pelanggan. Hotel Rangkayo Basa ini juga memberikan harga-harga promo yang diberikan sesuai dengan waktu-waktu tertentu seperti akhir tahun dan hari-hari penting. Memberikan harga promo merupakan salah satu cara dari hotel ini untuk memberikan kepuasan sendiri untuk pelanggan. Harga yang tidak terlalu tinggi membuat hotel ini menjadi salah satu pilihan yang cocok untuk menginap bagi pelanggan.

#### Lokasi strategis

Lokasi yang strategis membuat hotel ini menjadi pilihan yang sangat tepat untuk menginap ketika pergi liburan. Lokasi hotel ini yang berdekatan dengan tempat-tempat wisata, pantai dan tempat perbelanjaan serta mall sehingga membuat hotel ini menjadi pilihan yang cocok untuk menginap ketika pergi liburan.

#### Akses informasi dan Pemesanan Layanan mudah diakses

Akses informasi dan pemesanan layanan mudah diakses menjadikan informasi dari hotel ini dapat dilihat dimana saja. Informasi tentang hotel ini juga dapat dilihat diberbagai media sosial

seperti di instagram, facebook, dan website hotel ini. Untuk pemesanan hotel ini juga dapat dipesan di aplikasi-aplikasi yang terdapat di handphone yang di instal.

### Makanan

Makanan yang disajikan hotel ini merupakan salah satu faktor yang membuat hotel ini dikenal di masyarakat dan menjadi cerita bagi masyarakat yang pernah menginap di hotel ini. Makanan di hotel ini juga dijamin kehalalannya oleh pihak hotel karena pihak hotel menjual dan menyajikan makanannya sesuai dengan konsep islam. Pihak hotel membuat makanan dan minumannya dengan bahan-bahan yang halal sehingga terjamin kehalalan makanan dan minuman di hotel ini.

### 5.2 Saran

Terkait penelitian yang dilakukan terhadap Hotel Rangkayo Basa Kota Padang, penulis mempunyai beberapa saran untuk melaksanakan penelitian berikutnya:

Kegiatan magang dan observasi hendaknya dilakukan dengan serius dan sistematis.

Hendaknya data yang digunakan dalam melaksanakan penelitian kualitatif deskriptif dengan data lebih variatif dan lebih mendalam.

Memaksimalkan penggunaan teknologi secara maksimal guna memudahkan pengumpulan data dan pengolahan data.

Agar lebih dikenal oleh masyarakat luas Hotel Rangkayo Basa hendaknya lebih mempromosikan hotel di berbagai media sosial

Untuk perkembangan hotel dengan konsep syariah sebaiknya Hotel Rangkayo Basa tetap konsisten dalam menjalankan hotelnya dengan konsep syariah.

Agar terjalinnya hubungan yang baik antar sesama pelanggan dan karyawan hotel maka sebaiknya pelayanan yang baik harus ditingkatkan dan dipertahankan.

