

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh peneliti pada bagian BAB IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Reddoorz, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Reddoorz.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel harga terhadap kepuasan pelanggan Reddoorz.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Reddoorz.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa penginapan RedDoorz di Kota Bogor, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelanggan merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan. Namun demikian, hasil analisis juga memperlihatkan adanya beberapa hal yang masih perlu diperhatikan perusahaan dan belum sepenuhnya

memenuhi harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan yang perlu menjadi perhatian serius dari pihak manajemen RedDoorz.

Permasalahan yang muncul sebagian besar berkaitan dengan aspek kualitas pelayanan, terutama pada konsistensi pelayanan administrasi dan sikap ramah petugas dalam memberikan layanan. Di samping itu, pada aspek harga juga terdapat beberapa keluhan, misalnya mengenai perbandingan harga dengan fasilitas yang diperoleh, sehingga menimbulkan persepsi bahwa harga yang ditawarkan belum sepenuhnya kompetitif di mata pelanggan. Jika kondisi ini dibiarkan, maka akan berpotensi menurunkan loyalitas dan kepuasan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa penginapan.

Dengan adanya permasalahan tersebut, jelas bahwa upaya perbaikan diperlukan agar RedDoorz dapat lebih meningkatkan daya saing dan memberikan pengalaman menginap yang lebih memuaskan. Penyelesaian masalah ini bukan hanya sebatas menjaga standar layanan, tetapi juga membutuhkan evaluasi menyeluruh terhadap strategi harga yang diterapkan, sehingga pelanggan merasa memperoleh nilai yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka diperlukan beberapa langkah strategis sebagai solusi perbaikan. Oleh sebab itu, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak RedDoorz sebagai berikut:

1. Pelatihan rutin untuk Staf Front Office

Karyawan yang bertugas di bagian administrasi perlu di berikan pelatihan rutin mengenai pelayanan cepat, ketelitian dalam pencatatan data, serta penggunaan system teknologi yang mendukung. Hal ini akan meningkatkan profesionalitas dan responsivitas staf.

2. Digitalisasi proses Administrasi

Reddoorz perlu mengoptimalkan penggunaan system digital yang terintegrasi, baik dalam proses pemesanan, check-in, maupun check-out. System yang serba otomatis akan meminimalkan waktu tunggu pelanggan dan mengurangi risiko kesalahan administrasi.

3. Transparansi harga

Pastikan harga yang di tampilkan di aplikasi sudah merupakan harga final tanpa adanya biaya tambahan tersembunyi, sehingga konsumen tidak merasa tertipu dengan klaim harga murah.

4. Evaluasi berkala

Reddoorz sebaiknya melakukan riset pasar secara rutin untuk membandingkan harga dengan penginapan sejenis, agar klaim “lebih murah dari pasar” benar benar relevan dan dapat dirasakan konsumen.

5. Menghubungkan keramahan dengan kecepatan pelayanan

Keramahan harus dibarengi dengan pelayanan yang cepat dan solutif. Tamu akan merasa lebih puas bila setiap kebutuhan mereka ditanggapi dengan sigap tanpa mengurangi sikap ramah sehingga memberikan kesan mendalam kepada konsumen.

6. Membangun budaya pelayanan unggul

Reddoorz dapat menciptakan budaya kerja yang menekankan pentingnya pelayanan ramah sebagai identitas merek. Dengan begitu, keramahan bukan hanya sikap individu, melainkan menjadi nilai yang di pegang seluruh karyawan.