

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Diketahui kualitas pelayanan hotel The Premiere Pekanbaru terhadap penghargaan *service excellent* pada umumnya sangat baik, walaupun di beberapa aspek pelayanan masih ada beberapa responden yang beranggapan tidak baik dan sangat tidak baik. Dimana penilaian pelayanan terhadap pelanggan ini didasarkan 5 aspek kualitas pelayanan. Didapatkan hasil 4 aspek pelayanan terhadap pelanggan yang terdiri dari *tangible* (sarana dan prasarana), *reliable* (kehandalan), dan *emphaty* (empati) memiliki kualitas baik, sedangkan aspek *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) memiliki kualitas sangat baik.
2. Di tinjauan dalam Ekonomi Islam dalam hal profesional, keramahan dan kesopanan karyawan hotel The Premiere Pekanbaru telah sesuai dengan ekonomi islam, prinsip keadilan dan empati dalam pelayanan sudah sesuai dengan ekonomi islam, begitu juga dalam menanggapi dan menghadapi keluhan pelanggan telah sesuai dengan ekonomi islam. Namun dalam hal berpakaian, karyawan hotel The Premiere Pekanbaru memang berpakaian sopan tetapi tidak menutup aurat yang tentunya tidak sesuai dengan syariah.

B. Saran

Dari kesimpulan tersebut, maka saran untuk Hotel The Premiere pekanbaru yaitu dari aspek *reliable* (kehandalan), dan *emphaty* (empati) untuk dapat ditingkatkan lagi. Untuk aspek

responsiveness dan *assurance* (jaminan) untuk tetap dipertahankan dan sebisa mungkin ditingkatkan. Mudah-mudahan Hotel The Premiere Pekanbaru selalu konsisten dalam menjaga kualitas pelayanannya.

Daftar Pustaka

- Andrew Griffiths, *101 Taktik Taktis Memuaskan Konsumen*, Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer, 2004
- Aslim Rasyad, *Metode Ilmiah; Persiapan bagi peneliti*, Pekanbaru:UNRI Press, 2005
- Burhanuddin, *Etika Individu Pola Dasar Filsafat Moral*, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2000
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI,2008
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction, teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI,1996
- Fandy Tjiptono, Gregorious Chandra, *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2005
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2005
- Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*, Jakarta : Grasindo, 2002
- Jill Griffin, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2003
- Muh. Said, *Pengantar ekonomi islam, dasar-dasar pengembangan*, Pekanbaru: Suska Press, 2008
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Prenhalindo, 1997
- Prof. Sopranto, *Pengukuran tingkat kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta, 2011
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta:UIN Press, 1982
- Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 - pasal 7

Veithzal Riva'i, *Islamic Human Capital*, Jakarta: Raja grafindo Persada,2009

Syari'ah Bisnis, *Profesionalisme dalam bisnis Syariah*, Artikel diambil pada 11 Maret 2014

dari http://www.syariahbisnis.com/syariah_profesionalisme.html

LAMPIRAN

A. PEDOMAN WAWANCARA

Untuk Pimpinan Hotel The Premiere Pekanbaru.

1. Aspek Tangible (Sarana dan Prasarana)

- a. Apa saja fasilitas yang disediakan pihak Hotel The Premiere Pekanbaru dalam melayani kebutuhan para tamu ?
- b. Bagaimana pihak Hotel The Premiere Pekanbaru memberi kemudahan pelayanan kepada tamunya ?
- c. Seperti apa standar penampilan yang diterapkan manajemen hotel The Premiere Pekanbaru untuk para karyawan ?

2. Aspek Reliability (Kehandalan)

- a. Bagaimana cara karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan ?
- b. Apakah karyawan hotel The Premiere membeda-bedakan (penampilan, profesi, suku, agama) tamu dalam memberikan pelayanan ?
- c. Apabila ada keluhan pelanggan, tindakan apa yang dilakukan karyawan ?
- d. Bagaimana cara pihak Hotel The Premiere pekanbaru menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan dalam memberikan pelayanan ?

- e. Apakah karyawan bapak disiplin dalam melayani para tamu ? sanksi apa yang diberikan apabila karyawan tidak disiplin dalam menjalankan tugasnya ?

3. Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)

- a. Apabila ada tamu yang kebingungan dan membutuhkan bantuan, apa yang dilakukan karyawan dalam memahami kebutuhan dari tamunya tersebut ?
- b. Setiap orang tentu menginginkan pelayanan yang cepat, tindakan dan strategi apa yang dilakukan karyawan bapak dalam memberikan pelayanan kepada tamu ?

4. Aspek Assurance (Jaminan)

- a. Bagaimana etika sopan santun yang karyawan berikan dalam melayani para tamu ?
- b. Apakah keamanan yang diberikan pihak Hotel The Premiere kepada para tamu telah memadai ?
- c. Apabila ada tamu yang bertanya dan membutuhkan informasi kepada karyawan, mampukah mereka menjelaskannya ?
- d. Bagaimana pihak hotel The Premiere Pekanbaru menumbuhkan kepercayaan para tamu dalam memberikan pelayanan?

5. Aspek Emphaty (Empati)

- a. Bagaimana pemahaman karyawan hotel The Premiere dalam menanggapi kebutuhan spesifik tamunya ?
- b. Apakah ada informasi dan prosedur pelayanan yang diberikan itu terkesan ditutup-tutupi oleh karyawan bapak ?

B. Angket (Kuisisioner)

Angket Penelitian

Kualitas Pelayanan Hotel The Premiere Pekanbaru Terhadap Penghargaan Service

Excellent Kategori Hotel di Pekanbaru Menurut Tinjauan Ekonomi Islam

Identitas Peneliti

Nama : Ilham Saputra

NIM : 10925006670

Fakultas/jur : Syari'ah dan Ilmu Hukum/ Ekonomi Islam

Universitas : UIN SUSKA Riau

Identitas Responden

Nama :

Umur :

Profesi :

Petunjuk Pengisian :

- Angket ini hanya bertujuan semata-mata untuk penelitian ilmiah/skripsi
- Pengisian yang jujur sangat diharapkan menurut keadaan yang sebenarnya
- Berilah tanda (X) pada salah satu jawaban yang telah disediakan.

Atas bantuan, ketersediaan waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih

ANGKET (KUISIONER)

Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang telah disediakan sesuai dengan kenyataan yang anda alami.

A. Aspek Tangible (Sarana dan Prasarana)

1. Menurut anda, apakah fasilitas yang disediakan pihak Hotel The Premiere Pekanbaru telah memadai ?
 - a. Sangat memadai
 - b. Memadai
 - c. Tidak memadai
 - d. Sangat tidak memadai
2. Apakah anda merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan Hotel The Premiere Pekanbaru ?
 - a. Sangat nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Tidak nyaman
 - d. Sangat tidak nyaman
3. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan alur pelayanan ?
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Tidak mudah
 - d. Sangat tidak mudah
4. Bagaimana penilaian anda terhadap kerapian dan kesopanan pakaian para karyawan hotel The Premiere ?
 - a. Sangat rapi dan sopan
 - b. Rapi dan sopan

- c. Tidak rapi dan sopan
- d. Sangat tidak rapi dan sopan

B. Aspek Reliability (Kehandalan)

1. Apakah karyawan telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan ?
 - a. Sudah
 - b. Belum
2. Apakah cara penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan karyawan telah dilakukan dengan baik ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
3. Apakah karyawan hotel The Premiere jujur dalam memberikan pelayanan kepada anda?
 - a. Sangat jujur
 - b. Jujur
 - c. Tidak jujur
 - d. Sangat tidak jujur
4. Bagaimana pendapat anda tentang kedisiplinan karyawan hotel The Premiere Pekanbaru ?
 - a. Sangat disiplin
 - b. Disiplin
 - c. Tidak disiplin

- d. Sangat tidak disiplin

C. Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Apakah anda telah merasa puas dengan penanganan keluhan oleh karyawan Hotel The Premiere Pekanbaru ?

- a. Sangat Puas
- b. Puas
- c. Tidak puas
- d. Sangat tidak puas

2. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan dalam pemberian pelayanan oleh karyawan hotel The Premiere Pekanbaru ?

- a. Sangat Cepat
- b. Cepat
- c. Tidak cepat
- d. Sangat tidak cepat

3. Bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anda?

- a. Sangat tanggap
- b. Tanggap
- c. Tidak tanggap
- d. Sangat tidak tanggap

D. Aspek Assurance (Jaminan)

1. Apakah karyawan Hotel The Premiere Pekanbaru sedia dan tidak pernah merasa sibuk dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?

- a. Sangat sedia
- b. Sedia

- c. Tidak sedia
 - d. Sangat tidak sedia
2. Bagaimana etika sopan santun yang karyawan berikan dalam melayani anda ?
- a. Sangat sopan dan ramah
 - b. Sopan dan ramah
 - c. Tidak sopan dan ramah
 - d. Sangat Tidak sopan
3. Bagaimana pendapat anda tentang keamanan yang diberikan pihak Hotel The Premiere selama anda berkunjung dan menikmati fasilitas hotel ini ?
- a. Sangat aman
 - b. Aman
 - c. Tidak aman
 - d. Sangat tidak aman
4. Bagaimana kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan atau berkomunikasi dengan anda ?
- a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Tidak mampu
 - d. Sangat tidak mampu
5. Apakah karyawan Hotel The Premiere Pekanbaru adil dalam memberikan pelayanan bagi semua tamunya ?
- a. Sangat adil
 - b. Adil
 - c. Tidak Adil
 - d. Sangat tidak adil

E. Aspek Emphaty (Empati)

1. Apakah karyawan Hotel The Premiere Pekanbaru memahami kebutuhan spesifik pelanggannya ?
 - a. Sangat memahami
 - b. Memahami
 - c. Tidak memahami
 - d. Sangat tidak memahami

2. Apakah ada karyawan yang memberikan perhatian khusus tentang permasalahan tamunya ?
 - a. Ada
 - b. Tidak ada

ZURI HOSPITALITY MANAGEMENT (ZHM)

THE PREMIERE HOTEL PEKANBARU

1. Tema layanan ZHM adalah “ WE KNOW HOW TO PLEASE YOU”

Setiap karyawan diharuskan tahu, mengerti dan menjalani spirit dari tema layanan kita

2. Tiga langkah pelayanan harus selalu diterapkan oleh semua karyawan, yaitu :

- Sapaan yang hangat dan tulus. Jika mungkin, selalu sebutkan nama tamu yang anda sapa, bahkan sebisa mungkin menyapa dengan bahasa mereka.
- Antisipasi dan penuhi keinginan tamu selama tinggal di hotel kita. Ciptakan experience baru dan gunakan tradisi layanan “ZURI” untuk tamu lebih kerasan tinggal.
- Perpisahan yang hangat. Ucapkan berpisah dengan akrab dan sebutkan nama tamu dan salam perpisahan dengan menggunakan bahasa tamu jika mungkin.

3. Zuri experience dan tradition tumbuh berkembang lebih baik dari waktu ke waktu, untuk itu semangat ini selalu dibicarakan, dipikirkan, dijalankan dan dikembangkan sehingga menjadi kekayaan ZHM

4. Setiap karyawan harus saling menyapa, terlebih lagi terhadap setiap tamu yang ditemui.

5. Semua karyawan yang menerima keluhan tamu menjadi “pemilik” keluhan tersebut, segeralah bertindak agar masalah dapat diselesaikan dengan cepat. Lakukan tindak lanjut sepuluh menit berikutnya untuk memastikan bahwa masalah telah diselesaikan dan tamu merasa puas. Lakukan segala usaha yang mungkin agar tidak kehilangan tamu seorang pun.

6. Luangkan waktu selalu untuk tamu, jangan pernah mempercepat waktu untuk mereka.

7. Tingkat kebersihan yang maksimal merupakan tanggung jawab setiap karyawan tanpa kompromi.
8. Seragam karyawan harus selalu rapi dan bersih, pakailah perhiasan yang tidak berlebihan serta kenakan “name tag” Anda.
9. Selalu tersenyum dalam melayani dan berinteraksi dengan tamu. Pergunakan kata-kata yang sopan.
10. Jadilah duta hotel, baik didalam maupun diluar hotel. Bicaralah yang positif, jangan mengeluarkan komentar-komentar negatif.
11. Antarkan tamu sampai ke tempat tujuannya di hotel, jangan hanya memberi petunjuk saja.
12. Setiap komunikasi dengan tamu adalah peluang untuk mempromosikan hotel anda. Tunjukkan bahwa anda selalu siap membantu dan menjadi sales.
13. Ketahuilah segala informasi mengenai hotel (fasilitas, jam kerja, dls) agar dapat menjawab pertanyaan tamu.
14. Gunakan etiket bertelepon yang benar. Angkatlah tidak lebih dari deringan ketiga dan jawablah dengan ramah.
15. Walk extra miles : Bekerja melebihi yang diharapkan.
16. Jika tamu senang, maka tamu akan merekomendasikan hotel kita kepada orang lain, untuk itu semangat memberi dan melayani menjadi spirit kita dalam keseharian bekerja.
17. Selalu berpenampilan profesional dan penuh perhatian, sehingga tamu merasakan bahwa kita senang mereka datang ke hotel kita.
18. Segeralah beritahu atasan jika ada bahaya, kecelakaan, ataupun jika ada bantuan yang diperlukan. Hematlah energy, dan rawatlah dengan baik segala alat dan peralatan hotel.
19. Keamanan aset hotel merupakan tanggung jawab setiap karyawan.

Sumber : Hotel The Premiere Pekanbaru