BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hotel Grand Kalimas Syari'ah menerapkan praktek yang selaras dengan konsep manajemen mutu yang terdiri dari empat prinsip utama, yaitu fokus kepada pelanggan, respek tehadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan secara berkesinambungan. Praktek itu pada akhirnya akan menghasilkan mutu pelayanan dan fasilitas Hotel Grand Kalimas Syari'ah yang dipercaya oleh pelanggannya, sehingga mampu mempertahankan pelanggan atau bahkan meningkatkan jumlah pelanggan.

Dari empat prinsip manajemen mutu hotel syari'ah yaitu, Fokus kepada pelanggan yang artinya adalah memberikan pelayanan yang terbaik yang bisa menumbuhkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan respect kepada setiap orang, maksudnya memuliakan tamu yang menginap di hotel dan menjaga komunikasi antar karyawan. Manajemen berdasarkan waktu, maksud dari manajemen berdasarkan waktu adalah dengan cara mengidentifikasi masalah yang sedang terjadi dan mencari cara penyelesaiannya. Sedangkan perbaikan berkesinambungan, memperbaiki kesalahan yang pernah dilakukan dengan cepat dan efektif, serta meminimalisir kesalahan yang akan terjadi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran dan Rekomendasi

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Pentingnya manajemen dalam suatu organisasi, diharapkan dengan adanya Manajemen Mutu Hotel Syari'ah, manajemen kualitas Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya dapat terus menerus melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan dapat menjaga kualitas dari seluruh aspek yang ada baik dari proses, jasa, anggota organisasi dan lingkungannya agar dapat mempertahankan serta meningkatkan loyalitas pelanggannya.
2. Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya yang menjadi hotel kepercayaan pelanggannya ini, hendaknya agar bisa menambah dan mempertahankan loyalitas pelanggannya agar hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya dapat dikenal masyarakat luas hingga pelosok daerah.
3. Sebaik apapun perencanaan dan pelaksanaan tidak akan berhasil tanpa monitoring (pengawasan) dan evaluasi. Oleh karena itu, sistem monitoring atau pengawasan yang fleksibel dan evaluasi yang cermat harus selalu dikedepankan oleh seluruh komponen di Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya. Hal ini penting sebagai upaya meningkatkan dan mempertahankan pelanggan Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya serta perbaikan secara terus menerus menjadi kebiasaan seluruh karyawan Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Keterbatasan Penulis

Peneliti menyadari adanya beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Terutama keterbatasan waktu dan kondisi, tempat yang dijadikan obyek dalam penelitian ini adalah lingkungan hotel yang setiap hari ramai dengan pengunjung hotel dan kepentingan informan yang berbeda-beda, sehingga penelitian ini tidak bisa total dan secara terus menerus dalam waktu penelitian dan observasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id