



Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi

ISSN-e 2502-275255

Vol. 5, No. 3, Juli 2020, Hal: 102-109

Available Online at <http://ojs.uho.ac.id/index.php/jopspe>

Analisis Kepuasan Konsumen Wixel Hotel Kendari (Consumer Satisfaction Analysis Of Kendari Hotel Wixel)

Abrianti¹*, Muh. Ilham², Abdullah Igo³

¹Jurusan pendidikan Ekonomi Universitas Halu Oleo. Alamat Kelurahan Mandonga, Kendari, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk: (1) Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan pada Wixel Hotel Kendari. (2) Mendeskripsikan dan menganalisis Kepuasan Konsumen pada Wixel Hotel Kendari. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dimana Data penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan informan untuk tujuan tertentu dimana informan terdiri dari pelanggan hotel sebagai data primer dan pihak hotel selaku data pendukung. Pengumpulan data dalam penelitian menggunakan terdiri dari (1) Pengamatan, (2) wawancara (interview) dan (3) dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan metode analisis interpretative.

Hasil penelitian dilapangan mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen dapat dilihat dari kualitas pelayanan jasa hotel Wixel Kerndari dalam kategori baik, hal ini tampak dari pandangan yang baik dari konsumen tentang penampilan fisik hotel, keterjangkauan lokasi, pelayanan karyawan yang diberikan, jaminan keamanan dan bentuk perhatian serta pemberian informasi yang jelas dengan penuh keramahan. Kualitas yang dirasakan oleh konsumen memberikan dampak pada keinginan konsumen untuk mengunjungi kembali bahkan merekomendasikan pada orang lain serta dengan adanya kualitas yang baik dalam pemberian pelayanan jasa, menumbuhkan kepuasan bagi konsumen.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah beberapa fasilitas hotel perlu diperhatikan oleh Hotel Wixel Kendari bahwa perlu ada perbaikan fasilitas yang menjadi keluhan para konsumen hotel seperti kelengkapan fasilitas hotel, AC yang kurang dingin serta shower kamar mandi yang sering tersumbat pada beberapa kamar hotel.

Kata kunci: *Kepuasan Konsumen, Wixel Hotel Kendari*

PENDAHULUAN

Sunyoto (2013: 35) menyatakan bahwa kepuasan konsumen/pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau sangat gembira.

Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, terkait dengan kepuasan konsumen yang diberikan Wixel Hotel Kendari, melalui wawancara dengan sejumlah

pengunjung hotel ditemukan bahwa masih banyak terdapat keluhan-keluhan dari para pelanggan, seperti kecorobohan tata graha (housekeeper) yang lupa mengisi beberapa fasilitas tamu (guest amenities), selain itu juga sering adanya keterlambatan dari petugas hotel dalam melayani pelanggan serta keluhan dari pelanggan hotel terhadap sebagian fasilitas kamar yang masih perlu untuk dibenahi. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh informan selaku pelanggan hotel bahwa: "Pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel perlu ditingkatkan lagi sehingga kenyamanan dan kepuasan benar-benar dirasakan oleh para tamu hotel. Selain

* Korespondensi Penulis. E-mail: mulihahalin993399@gmail.com

itu juga Fasilitas yang disediakan oleh hotel Wixel masih kurang menurut sudut pandang saya, hal ini di dasarkan selama saya menginap ada beberapa kendala seperti shower yang kurang baik saat sedang mandi begitupun dengan saat sedang bersantai di dalam kamar tampak perabotan dan fasilitas kamar yang minimalis, serta kondisi AC di ruangan kamar yang kurang dingin”.

Masalah utama Wixel Hotel Kendari sebagai suatu sarana hiburan yang banyak pesaingnya adalah apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, Wixel Hotel Kendari dituntut untuk selalu menjaga kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan konsumen dapat meningkat. Pihak Wixel Hotel Kendari perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimanakah kualitas layanan pada Wixel Hotel Kendari? (2) Bagaimanakah kepuasan konsumen pada Wixel Hotel Kendari?. Sesuai dengan masalah penelitian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan pada Wixel Hotel Kendari. (2) Mendeskripsikan dan menganalisis Kepuasan Konsumen pada Wixel Hotel Kendari.

Kepuasan konsumen diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan hasil/prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil produk yang diharapkan (Fandy 2011: 199). Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan para konsumen yang merasa puas. Setiap orang atau organisasi (perusahaan) harus bekerja dengan konsumen internal dan eksternal untuk memenuhi kebutuhan mereka bekerjasama dengan pemasok internal dan eksternal demi terciptanya kepuasan konsumen. Kepuasan memiliki tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Haryanto, 2013: 42).

Menurut Lupiyoadi (2010: 158), dalam menentukan kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu: (1) Kualitas Produk dimana Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. (2) Kualitas pelayanan Terutama untuk industri jasa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. (3) Emosional dimana Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. (4) Harga yakni Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. (5) Biaya yakni Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Menurut (Sumayang, 2011: 59), dalam memahami kepuasan konsumen perlu melihat kualitas pelayanan sehingga tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Suwardi (2010: 121) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Nurhasyimad (2010: 2) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk/jasa, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk/jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Selanjutnya Yamit (2010: 7) menyatakan kualitas sebagai kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk/jasa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah dekriptif kualitatif yang merupakan data-data berupa gambaran fenomena yang diperoleh dari Wixel Hotel Kendari, baik berupa kata-kata, uraian-uraian dari hasil pengamatan, wawancara dan studi dokumen. Penelitian ini dilaksanakan di hotel Wixel Kota Kendari, dimana yang dipilih adalah konsumen Wixel Hotel Kendari dengan pertimbangan penguasaan lapangan, biaya, waktu, dan kemudahan memperoleh data. Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan selama 3 Bulan dimulai dari desember 2019 sampai dengan february 2020.

Berdasarkan sumber perolehan data dan kebutuhan penelitian, informan penelitian ini di tentukan secara sengaja (*Purposive Sampling*). Pertimbangan bahwa informan tersebut dapat memberikan keterangan sehubungan dengan Kepuasan konsumen di Wixel Hotel Kendari. Adapun informan dalam penelitian ini yakni :(1) Para Pelanggan Hotel Wixel Kendari. (2) Pihak Hotel.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersumber dari konsumen yang terdiri dari: data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan dengan cara menjawab wawancara yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan kinerja Wixel Hotel Kendari. dan data sekunder, yaitu data atau dokumen yang ada pada Wixel Hotel yang mempunyai relevansi atau keterkaitan dengan data yang diperlukan atau terkait dengan data yang dibutuhkan.

Menurut Miles & Huberman, (2007: 123) Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni: (1) Pengamatan, yaitu dengan melihat secara langsung kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti pada Wixel Hotel. (2) Wawancara, yaitu teknik atau cara pengumpulan data dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan kepada informan penelitian yang telah disusun secara sistematis sesuai dengan kebutuhan peneliti. (3) Dokumentasi dilakukan dengan mengambil data-data yang telah didokumentasikan oleh Wixel Hotel yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik analisis dalam penelitian ini akan menggunakan metode analisis interpretatif. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi juga mungkin tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang pada penelitian di lapangan.

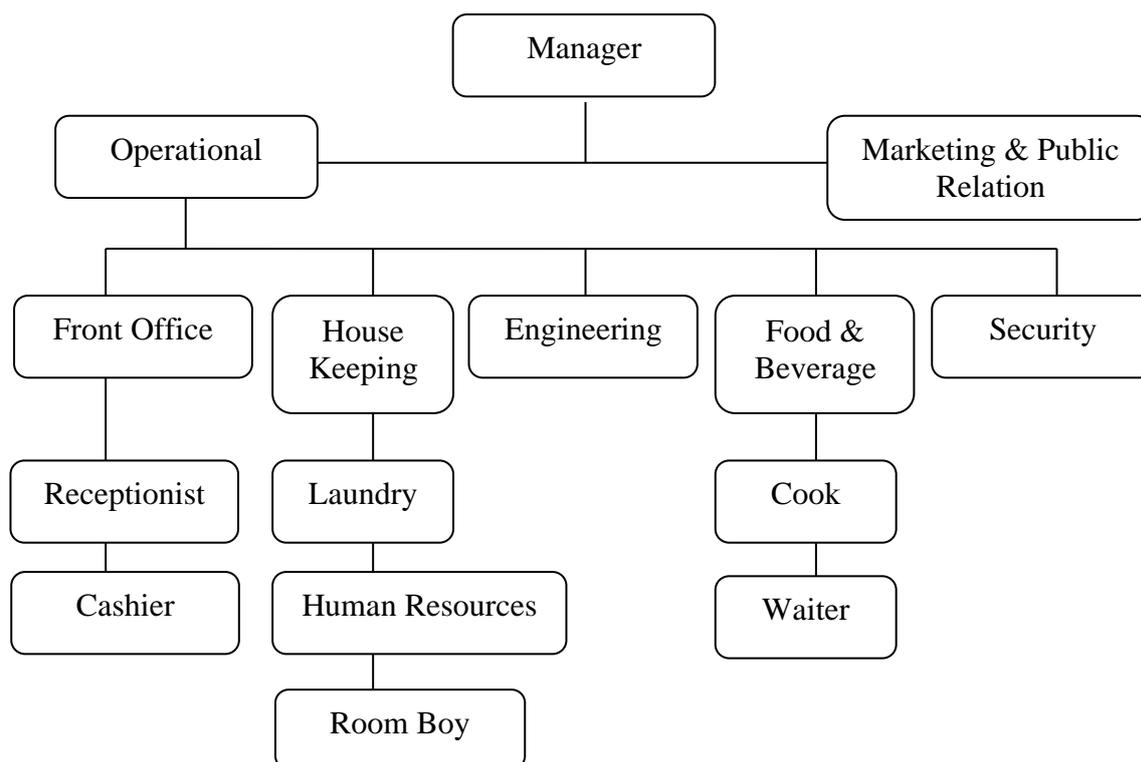
HASIL DAN PEMBAHASAN

Wixel Hotel merupakan salah satu hotel yang sedang berkembang di kota Kendari Sulawesi Tenggara. Wixel Hotel terletak Jl. Edi Sabara, By Pass Kendari, Mandonga, Kendari, Sultra, 93121. Hotel ini dibangun pada tahun 2013 dan merupakan salah satu perusahaan penyedia Jasa layanan berupa penginapan bagi para konsumen Hotel.

Terletak strategis di Mandonga, Wixel Hotel Kendari adalah tempat ideal untuk memulai menjelajahi Kendari. Dari sini, para tamu dapat menikmati akses mudah ke semua hal yang dapat ditemukan di sebuah kota yang aktif ini. Dengan lokasinya yang strategis, hotel ini

menawarkan akses mudah ke destinasi yang wajib dikunjungi di kota ini. Dengan beberapa fasilitas layanan hotel seperti layanan kamar 24 jam, Wifi gratis di semua kamar, Wi-fi di tempat umum, tempat parkir mobil, layanan kamar berupa *Superrior, Deluxe, Junior Suite, Amazing Suite*. Semua kamar tamu memiliki sejumlah kenyamanan seperti televisi layar datar, akses internet WiFi (gratis), AC, meja tulis untuk Keperluan semua tamu, serta sejumlah akomodasi Lainnya yang disediakan oleh para pihak hotel. Dengan pelayanan yang diberikan konsumen dapat menikmati suasana menenangkan. Wixel Hotel Kendari adalah tempat menginap ideal bagi para wisatawan yang mencari pesona dan kenyamanan dari Kota Kendari.

Dalam industri jasa, perhotelan merupakan salah satu bentuk akomodasi dalam bidang sarana pariwisata yang berperan cukup penting dalam rangka menunjang kemajuan pembangunan nasional khususnya sektor ekonomi. Kepuasan konsumen akan ditentukan oleh fasilitas, kenyamanan, kebersihan, dan kualitas pelayanan dari hotel tersebut. Dalam memberikan pelayanan terhadap tamu hotel, sangatlah ditentukan oleh siapakah yang melayani tamu tersebut. Penampilan yang rapi, bersih ditambah dengan sikap ramah dan sopan akan sangat membantu karyawan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan (*Satisfication*). Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu ciri dari pada keberhasilan hotel menjual jasa pelayanan adalah terletak pada kepuasan tamu (*guest satisfication*). Oleh karena itu perlu adanya juga dalam menjaga dan meningkatkan fasilitas di hotel. Karena fasilitas juga sangat penting untuk meningkatkan dan menarik jumlah pengunjung.



Gambar 1. Struktur Organisasi Wixel Hotel Kendari.

Dalam bidang operator Hotel Wixel Kendari bekerja sama dengan hotel Clarion. Kerja sama ini masih baru bejalan, tepatnya beberapa bulan sebelumnya kerjasama ini pada jasa pelayanan *Massage*. Biasanya kalau ada tamu yang ingin melakukan pelayanan *Massage* maka akan dipanggilkan dari hotel Clarion Dengan adanya kerjasama ini Hotel Wixel Kendari ini dapat meningkatkan kinerja hotel dalam bidang operasional. Sedangkan kerja sama yang lain yang dilakukan oleh Hotel Wixel Kendari bekerja sama dengan travel, agen, kemudian

OTA atau pembelian voucher via online. Dari kerja sama dengan OTA antara lain : Tarveloka, Agoda, Pegi-peggi, Tripadvisor, Trivago, Tiket com dan cregAsia.

Jumlah kunjungan pada hotel Wixel Kendari selama kurun waktu setahun mencapai 4233 orang, dengan perbandingan pengunjung laki-laki sebanyak 2.356, dan pengunjung perempuan sebanyak 1.877. sedangkan dilihat pada jumlah kunjungan yang tertinggi berdasarkan bulan maka kunjungan tertinggi yakni pada bulan april sebanyak 396 orang dan kunjungan terendah terjadi pada bulan juni sebanyak 324 orang. para pengunjung yang menginap di hotel Wixel Kendari dilatarbelakangi oleh tipe wisatawan kunjungan yang menginap mulai dari wisatawan bisnis, pasangan, wisatawan solo, keluarga, dan rombongan. Hal ini seperti dilihat dari jumlah hunian hotel Wixel Kendari maka tampak pada tabel dibawah ini antara lain :

Tabel 1. Jumlah Penginap pada Bulan Januari-Desember 2018 pada Hotel Wixel Kendari Sulawesi Tenggara

No	Bulan (1)	Jumlah Kunjungan (2)	Jenis Kelamin	
			Laki-laki (3)	Perempuan (4)
1	Januari	312	190	122
2	Februari	370	174	196
3	Maret	360	211	149
4	April	396	247	152
5	Mei	329	186	140
6	Juni	324	155	169
7	Juli	373	244	129
8	Agustus	337	217	120
9	September	326	136	190
10	Oktober	367	225	142
11	November	354	160	194
12	Desember	385	211	174
Jumlah		4.233 orang	2.356	1.877

Sumber : Data Hasil Olahan Kunjungan Penginap Hotel Wixel Kendari

Jumlah kamar hotel Wixel saat ini sebanyak 51 kamar dengan tipe kamar sebanyak empat jenis tipe. Kamar di hotel Wixel Kendari terdiri dari kamar dengan kategori superior dengan *room size* 24m² dengan *bad type* yakni *King/Twin* dengan kisaran IDR 450.000.,++. Selanjutnya ada kamar dengan tipe Deluxe dengan *room size* 24m² dengan *bad type* yakni *King/Twin* dengan kisaran IDR 575.000.,++. Untuk jenis Deluxe ada juga tipe kamar Double Deluxe or Twin dengan dengan *room size* 30m² dengan *bad type* yakni *King/Twin* dengan kisaran IDR 850.000.,++. Kemudian kamar hotel dengan tipe Junior Suite dengan *room size* 42m² dengan *bad type* yakni *King* dengan kisaran IDR 950.000.,++. Selanjutnya kamar dengan harga tertinggi yakni Amazing Suite dengan *room size* 60m² dengan *bad type* yakni *King* dengan kisaran IDR 1.250.000.,++. Harga dari masing-masing kamar akan berubah berdasarkan waktu dan saat promo.

Berdasarkan hasil pendapat sebagian besar konsumen, kualitas pelayanan jasa hotel Wixel Kendari dalam kategori baik, hal ini tampak dari pandangan yang baik dari konsumen tentang penampilan fisik hotel, keterjangkauan lokasi, pelayanan karyawan yang diberikan, jaminan keamanan dan bentuk perhatian serta pemberian informasi yang jelas dengan penuh keramahan. Kualitas yang dirasakan oleh konsumen memberikan dampak pada keinginan konsumen untuk mengunjungi kembali bahkan merekomendasikan pada orang lain serta dengan adanya kualitas yang baik dalam pemberian pelayanan jasa, menumbuhkan kepuasan bagi konsumen.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang menyatakan perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan konsumen merasa mendapatkan kepuasan maka akan tercipta Loyalitas Konsumen, dan sebaliknya menurut Mongkaren (2013: 493) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari konsumen terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan serta loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan yang ditampilkan oleh suatu perusahaan merupakan salah satu stimulus yang menciptakan konsumen melakukan transaksi kembali dengan perusahaan jasa tersebut. Karyawan hotel Wixel Kendari selalu memberikan senyum dan sapaan kepada setiap konsumen yang menggunakan jasa hotel Wixel Kendari, dan hotel Wixel Kendari juga berusaha memenuhi keinginan konsumen, seperti menyediakan fasilitas *massage* yang diusulkan oleh konsumen, memparkirkan mobil konsumen, sampai menyediakan menu masakan keinginan konsumen yang belum terdapat di daftar menu.

Penetapan harga menurut persepsi sebagian besar konsumen dalam kategori baik. Sebagian besar konsumen merasa bahwa hotel Wixel Kendari telah memberikan harga yang sesuai dengan keadaan kamar, fasilitas yang tersedia, sesuai dengan jaminan kenyamanan serta adanya potongan harga. Hal tersebut berkaitan dengan teori yang menyatakan bahwa penetapan harga yang tepat sesuai dengan pelayanan dan kinerja yang ditawarkan oleh perusahaan dapat menciptakan kepuasan konsumen (Yoeti: 2008: 47). Hotel Wixel Kendari sudah menetapkan harga dengan baik, hal ini dilihat dari hasil penelitian dan banyak konsumen yang mengatakan bahwa mereka merasa sesuai dengan harga yang ada. Di samping itu, hotel Wixel Kendari juga menawarkan *promo* kepada konsumen yang sering menggunakan jasa hotel tersebut, dengan mempunyai *promo* tersebut konsumen mendapatkan potongan harga 10%-20% tergantung dari kebijakan pihak hotel Wixel Kendari. Hal ini merupakan strategi yang bagus dalam menciptakan kepuasan konsumen, sehingga konsumen yang mempunyai *voucer/ promo* tersebut lebih memilih jasa hotel Wixel Kendari dibandingkan hotel lain. Hotel Wixel Kendari juga memiliki kebijakan dalam harga, bahwa setiap konsumen yang ingin menggunakan jasa hotel Wixel Kendari harus membuat deposit uang terlebih dahulu jika ingin menyewa kamar, deposit ini dapat berupa uang cash atau memblock *credit card* konsumen, hal ini terkadang memberikan kesulitan kepada konsumen yang pertama kali menggunakan jasa hotel Wixel Kendari. Konsumen memandang bahwa harga yang sesuai dengan fasilitas yang disediakan memberikan dampak positif pada kepuasan.

Kepuasan konsumen hotel Wixel Kendari tergolong baik, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebagian konsumen merasa puas atas kamar yang disediakan namun ada juga yang mengeluh dengan fasilitas yang di peroleh. Hal ini tergantung dari persepsi masing-masing konsumen yang menjadi tamu hotel. Para konsumen juga merasa puas atas kinerja perusahaan seperti petugas *room boy* dan *receptionist* yang memberikan pelayanan secara baik. Kepuasan konsumen tersebut secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2015: 19), terciptanya kepuasan konsumen akan memberikan manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, menjadi dasar bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen dapat terpenuhi dengan adanya pelayanan yang berkualitas baik, serta penetapan harga yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para konsumennya.

Keberhasilan perusahaan memuaskan konsumennya akan menjadi titik awal dari hubungan yang akan berlanjut antara konsumen dan perusahaan, tetapi hotel Wixel Kendari juga mempunyai kelemahan terbatasnya lahan parkir dimana lahan parkir yang ada hanya dapat 15-20 kendaraan roda empat, hal ini terkadang membuat lahan parkir tidak dapat menampung seluruh jumlah kendaraan milik konsumen hotel Wixel Kendari. Konsumen hotel Wixel Kendari banyak yang berasal dari luar, tetapi hal ini tidak di dukung dengan

kemampuan sumber daya manusia yang ada di hotel Wixel Kendari, banyak dari konsumen luar yang sulit untuk menanyakan informasi tentang fasilitas dan pelayanan di hotel Wixel Kendari. Ada juga kelemahan hotel Wixel dilihat dari fasilitas yang menunjang kepuasan seperti AC yang kurang berfungsi dengan baik, Shower yang sering tersumbat di beberapa kamar hotel menyebabkan hotel Wixel Kendari Perlu memerhatikan fasilitas hotel yang ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dapat dilihat dari kualitas pelayanan jasa hotel Wixel Kendari dalam kategori baik, hal ini tampak dari pandangan yang baik dari konsumen tentang penampilan fisik hotel, keterjangkauan lokasi, pelayanan karyawan yang diberikan, jaminan keamanan dan bentuk perhatian serta pemberian informasi yang jelas dengan penuh keramahan. Kualitas yang dirasakan oleh konsumen memberikan dampak pada keinginan konsumen untuk mengunjungi kembali bahkan merekomendasikan pada orang lain serta dengan adanya kualitas yang baik dalam pemberian pelayanan jasa, menumbuhkan kepuasan bagi konsumen. Namun ada beberapa yang perlu diperhatikan oleh Hotel Wixel Kendari bahwa perlu ada perbaikan di beberapa fasilitas yang menjadi keluhan para konsumen hotel seperti kelengkapan fasilitas hotel, AC yang kurang dingin serta shower kamar mandi yang sering tersumbat pada beberapa kamar hotel.

Agar Hotel Wixel Kendari diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yaitu dengan meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris bukan hanya pada bagian *Front Office Department dan service* saja, tetapi semua karyawan yang ada di Hotel Wixel Kendari, hal tersebut dimaksudkan agar dalam melayani tamu asing semua karyawan dapat berkomunikasi dengan baik. Kedua: Hotel Wixel Kendari perlu menetapkan biaya tarif kamar dengan tepat, hal tersebut dapat menambah loyalitas konsumen karena terbukti bahwa penetapan harga dengan tepat dapat menciptakan loyalitas konsumen Hotel; ketiga: Dalam menjamin Kepuasan Konsumen, maka Hotel Wixel Kendari perlu memperhatikan kenyamanan dan fasilitas hotel sehingga ada kepuasan tersendiri bagi konsumen hotel untuk memilih hotel tersebut sebagai tujuan menginap.

DAFTAR PUSTAKA

- Eka Yoeti, 2008. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Cetakan Kedua. PT Pradnya Paramita. Jakarta
- Endraswara, Suwardi. 2003. "*Metodologi Penelitian Kebudayaan*", Yogyakarta: UGM.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2015. "*Service, Quality & Satisfaction*." Edisi ke-3. Andi Offset. Yogyakarta
- Haryanto, Edy. 2013. "*Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado*". Jurnal EMBA. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.1 No.3 September 2013.
- Sumayang. 2011. "*Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*". Salemba Empat. Jakarta
- Lapiyaodi, 2010. "*Beberapa Pokok Pelaksanaan Quality Control pada Suatu Perusahaan*", Tarsito, Bandung.
- Miles & Huberman. (2007). Analisis Data Kualitatif. Jakarta: UI Press.
- Mongkaren, S. 2013, "*Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*", Jurnal EMBA, Vol. 1 (4), th.2013
- Nurthasyimad. 2010. "*Strategi Pemasaran*". Edisi ke-2. Cetakan ke-7. Andi Offset. Yogyakarta.

- Sunyoto, 2013, “*Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*”, Jurnal EMBA, Vol. 1 (4), th.2013 : Hal. 493-503
- Tjiptono, Fandy. 2011. “*Strategi Pemasaran*”. Edisi pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Yamit, 2010. “*Metode Riset Bisnis*”. Cetakan kedua, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.