

BAB V

PENUTUP

5,1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa biaya kualitas di tahun 2019 dan tahun 2020 sudah efektif. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan biaya pengendalian pada 2019 mengalami kenaikan sebesar 6,60% dan biaya kegagalan mengalami penurunan sebesar 50,61%. Sedangkan pada tahun 2020 biaya pengendalian mengalami penurunan 2,55% dan biaya kegagalan mengalami penurunan sebesar 65,47%. Tahun 2020 merupakan tahun di mana terjadi Covid-19 yang menyebabkan sangat sedikit tamu yang datang. Sedikitnya tamu yang datang membuat persentase perubahan biaya pengendalian dan biaya kegagalan menurun. Jumlah tamu yang menurun mengakibatkan aktivitas kualitas yang dilakukan menjadi lebih sedikit.

5,2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, disarankan pihak manajemen hotel tetap selalu menjalankan kegiatan-kegiatan kualitas untuk menjaga kualitas pelayanan tamu hotel. Sehingga mampu menjadi kualitas jasa perhotelan yang unggul bagi tamu setelah pandemi Covid-19 berakhir.

DAFTAR PUSTAKA

- "Kualitas". KBBI Daring. . (2021, November 14).
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kualitas>.
- Blocher, E. J., Stout, D. E., Juras, P. E., & Cokins, G. (2016). *Cost Management, A Strategy Emphasis. 7th ed.* New York, NY: Mc-Graw-Hill Education.
- Foster, S. T. (2017). *Managing Quality, Intergrating the Supply Chain, 6th ed.* Essex: Pearson Education Limited.
- Garrison, R. H., Noreen, E. W., & Brewer, P. C. (2021). *Managerial Accounting, 17th ed.* New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2007). *Managerial Accounting, 8th ed.* Mason: Thomson Higher Education.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2009). *Managerial Accounting : Jil. 2, 8th ed. (Deny Arnos Kwary, Terjemahan).* Jakarta: Salemba Empat.
- Hartono, J. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis , Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman , ed. 6.* Yogyakarta: BPFE - Yogyakarta.
- Jati, W. S., Sutarsih, T., Syakilah, A., Wulandari, V. C., Widyaningrum, & Sumartoyo, S. B. (2021). *Tingkat Penghunian Kamar Hotel 2020 (Occupancy Rate of Hotel Room 2020) .* Jakarta: Badan Pusat Statistik / BPS - Statistics Indonesia.
- Newman, M. (2021). *The Power of Customer Experience, How to Use Customer-Centricity to Drive Sales and Profitability.* Kogan Page.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach, Enhanced eText. 8th ed.* Wiley Global Education US.