

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan menganalisa analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threats). Dalam *brand performance* Hotel Harris Bekasi pada saat *pandemi* COVID-19.

1. *Brand performance* Hotel Harris dapat digunakan, menggunakan analisis SWOT agar untuk mempermudah mendapatkan hasil yang telah penulis dapatkan dilapangan yaitu,
 - Bahan Utama dan Fitur Tambahan
Kekuatan : fasilitas dan pelayanan
 - Keandalan Produk, Daya Tahan, dan kemudahan Service
Kelemahan dan kekuatan : SDM yang kurang pada saat *pandemi*, kurang mengupdate kegiatan di media sosial, produk yang berbeda dari hotel lain (*boutique*)
 - Efektivitas, Efisiensi dan Empati
Peluang : Hubungan dengan Pelangan secara emosional, membuat kepercayaan kepada pelanggan.
 - Gaya dan Desain
Kekuatan : Warna yang mencolok sehingga mudah diingat, seragam yang casual, hotel keluarga
 - Harga
 - Kelemahan dan ancaman : pangsa pasar yang dapat di ambil oleh para *competitor* yang ada di luar area Summarecon, meningkatkan promosi, harga yang terbilang cukup mahal dibandingkan kompetitor

5.2 Saran

Dalam rangka untuk lebih dalam mengembangkan analisis *SWOT brand performance* Hotel Harris Bekasi pada saat *pandemi* COVID-19. Penulis

mempunyai banyak kekurangan dan keterbatasan dalam melakukan penelitian ini sehingga penulis akan memberikan saran untuk Hotel Harris, yaitu:

1. Untuk *brand performance* Hotel mungkin dapat dianalisis menggunakan analisis lain selain analisis *swot*.
2. Mengingat penelitian ini membahas mengenai analisis *swot brand performance* Hotel Harris pada saat *pandemi*, maka penulis berharap penelitian ini dapat sehingga dapat mempertahankan dan bisa meningkatkan jumlah pengunjung pada Hotel Harris dengan optimal.

