

## Bab V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *Tangible* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Lusy , hubungan *Tangible* terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari segi fisik kondisi yang baik maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variabel *Reliability* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Lusy , hubungan *Reliability* terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari segi pelayanan karyawan yang cepat dan handal akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. Variabel *Responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Lusy sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* didalam penelitian tentang pelayanan Hotel Lusy mengalami permasalahan dan harus diperbaiki.
4. Variabel *Assurance* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Lusy sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* didalam penelitian tentang pelayanan Hotel Lusy mengalami permasalahan dan harus diperbaiki

5. Variabel *Emphaty* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Lusy sehingga dapat disimpulkan bahwa variable *emphaty* didalam penelitian tentang pelayanan Hotel Lusy mengalami permasalahan dan harus diperbaiki
6. Perhitungan secara simultan menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Lusy.

## **B. Saran**

Setelah mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka saran yang dapat direkomendasikan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Implikasi Praktis Penelitian ini adalah :
  - a. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor *Tangibel* dan *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu bagi karyawan Hotel Lusy harus benar-benar memanfaatkan segala potensi yang mampu diberikan kepada pelanggan. Penerapan yang mengenai hal-hal di dalam faktor *Tangible* dan *Reliability* harus tetap dipertahankan, seperti kualitas bangunan mulai dari lahan parkir, kamar hotel, kamar mandi, lobi hotel, taman, dan kualitas pelayan dalam segi penanganan tamu hotel saat *check in* dan saat akan *check out*, karena hal itu merupakan nilai tambah penilaian bagi pelanggan sehingga karyawan harus meningkatkan kinerja pelayanannya.
  - b. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu

hal tersebut menjadi pekerjaan perusahaan untuk melakukan perbaikan dan merancang strategi baru untuk mendapatkan respon yang baik dari pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan dapat diciptakan oleh perusahaan tersebut. Selain itu dikarenakan juga semua kegiatan yang berhubungan dengan *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* lebih dianggap tidak seberapa diharapkan dalam pandangan pelanggan sebab hal yang paling mendasar dalam keinginan pelanggan menggunakan jasa hotel kelas melati hanyalah dari segi keamanan tempat parkir, kamar hotel yang nyaman, kamar mandi yang bersih, Sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dalam menggunakan jasa Hotel tersebut.

2. Implikasi Teoritis Penelitian ini adalah :

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan menggunakan variabel lain di luar variabel Kualitas Pelayanan (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*) terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menambah jumlah responden / sampel, sehingga hasil penelitian benar-benar dapat digeneralisasikan.