

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan yang menjadi jawaban atas tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

1. Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan hotel. Hal ini dapat dilihat dari nilai T Hitung $>$ nilai T Tabel sehingga hipotesis awal (H_0) ditolak.
2. Harga tidak mempengaruhi Kepuasan Pelanggan hotel. Hal ini dapat dilihat dari nilai T Hitung $<$ nilai T Tabel sehingga hipotesis awal (H_0) diterima.
3. Kepuasan Pelanggan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan hotel. Hal ini dapat dilihat dari nilai T Hitung $>$ nilai T Tabel sehingga hipotesis awal (H_0) ditolak.

5.2 **Saran**

Pihak hotel agar meningkatkan pelayanan yang memperhatikan kelima dimensi, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* karena kelima dimensi ini merupakan dimensi dari kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan hotel. Harga tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan sehingga kebijakan masalah harga disesuaikan dengan kebutuhan pihak hotel, namun tetap rasional dan terjangkau. Kedua faktor ini terutama kualitas pelayanan akan berdampak kepada kepuasan pelanggan sehingga perlu diperhatikan karena loyalitas pelanggan hotel yang dapat mempertahankan tamu yang menginap selama ini hanya akan tercapai apabila pelanggan merasa puas, terutama dengan kualitas pelayanan yang diberikan.