

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab IV, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*tangibles*) tidak ada pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, mungkin dikarenakan fasilitas fisik pada hotel Horison, ketenangan suasana di sekitar kamar, kualitas tata cahaya, penerangan serta daya tarik interior kamar bukan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen atau faktor-faktor tersebut kurang baik menurut tamu.
2. Keandalan (*reliability*) tidak ada pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, mungkin dikarenakan prosedur menginap dan jadwal pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atau bisa juga karena faktor tersebut kurang baik.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) tidak ada pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, hal ini membuktikan ketanggapan dari karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atau bisa juga karena faktor ini kurang baik.
4. Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, hal ini membuktikan bahwa jaminan yang diberikan oleh hotel Horison sangat

baik. Seperti pengetahuan karyawan terhadap hal-hal yang ingin ditanyakan pelanggan, ketrampilan karyawan, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan pada saat menginap.

5. Empati (*empathy*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, hal ini membuktikan bahwa tamu merasa faktor ini telah disediakan dengan baik oleh pihak hotel. Seperti kemudahan untuk bertemu pihak hotel, pemberian perhatian terhadap keluhan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, dan pelayanan kepada tamu tanpa memandang status.

Hasil penelitian secara keseluruhan menjelaskan bahwa kualitas jasa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari *adjusted R square* kualitas jasa sebesar 0,443 atau 44,3 %, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya sebesar 0.567 atau 55,7 %.

## **5.2 Implikasi Pemasaran**

Dari hasil penelitian ini dapat diaplikasikan untuk meningkatkan kualitas jasa agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini dapat memberikan implikasi bahwa pihak hotel perlu lebih meningkatkan kualitas jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga kepuasan konsumen tercapai. Apabila kualitas jasa yang diberikan sangat baik, maka konsumen akan merasa puas dan menjadi loyal, sedangkan apabila kualitas jasa yang diberikan buruk, maka akan menyebabkan konsumen tidak loyal atau beralih ke hotel lain.

### **5.3 Saran**

1. Sebaiknya pihak Hotel Horison memperhatikan ketenangan suasana di sekitar kamar, kualitas tata cahaya ruangan, penerangan, dan daya tarik interior kamar yang ada di Hotel Horison agar konsumen merasa nyaman dan betah untuk berada lebih lama di Hotel Horison.
2. Pihak Hotel Horison memperhatikan jadwal pelayanan yang diberikan seperti penyiapan *breakfast*.
3. Pihak Hotel Horison memberikan pengarahan kepada karyawannya tentang kemampuan untuk menangani keluhan pelanggan, pemberian informasi serta kecepatan tindakan yang dilakukan.