

BAB 5

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. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Savoy Homann sudah baik, ini terbukti dari proses pelaksanaan penilaian atas kualitas pelayanan di Hotel Savoy Homann, dimana sebagian besar jawaban responden adalah setuju (positif) pada saat diajukan pertanyaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pihak Hotel Savoy Homann. Tetapi masih ada juga yang harus diperhatikan lagi yaitu mengenai penataan ruangan interior maupun eksterior.
2. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen sudah baik, ini terbukti dari proses pelaksanaan penilaian atas kepuasan yang dirasakan konsumen di Hotel Savoy Homann, dimana sebagian besar jawaban responden adalah setuju (positif) pada saat diajukan pertanyaan mengenai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen
3. Pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen ditunjukkan dengan adanya korelasi yang cukup kuat sebesar 0,64, dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan selama menginap di Hotel Savoy Homann adalah 41 % dan sisanya dianggap sebagai faktor lain diluar dari Penelitian. Adanya signifikansi antara variable X (kualitas pelayanan) dan variable Y

(kepuasan pelanggan selama menginap di Hotel Savoy Homann) terbukti dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, maka $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,1362 > 1,6839$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan kata lain terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan selama menginap di Hotel Savoy Homann.

5.2 Saran

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

1. Sebaiknya pihak Hotel Savoy Homann harus lebih memperhatikan lagi mengenai penataan ruangan interior maupun eksterior yang ada di Hotel Savoy Homann. Dengan adanya penataan ruangan interior maupun eksterior yang tepat, mungkin dapat membuat konsumen merasa nyaman dan betah untuk berada lebih lama di Hotel Savoy Hoamn.