

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan hasil analisis yang dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Palem sebagai berikut :

- Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan dengan korelasi yang cukup kuat, yaitu sebesar 0,67. Hal ini menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan (variabel x) terhadap kepuasan konsumen (variabel y) memiliki pengaruh, yakni jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen akan ikut meningkat. Sedangkan besarnya pengaruh pelayanan ditunjukkan oleh hasil KD sebesar 45,2 %, artinya pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan Hotel Palem terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 45,2 %, sedangkan sisanya sebesar 54,8 % dianggap disebabkan oleh faktor-faktor di luar kebijakan program kualitas pelayanan.
- Dari hasil analisis antara harapan konsumen dengan kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen, terlihat bahwa walaupun rata-rata mutu pelayanan berada di bawah harapan konsumen, ternyata unsur-unsur pelayanan yang perlu diprioritaskan penanganannya, yaitu : kualitas dari fasilitas kamar, pemberian tarif kamar, ketenangan hotel, kenyamanan

hotel, dan kesopanan karyawan. Dan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan adalah kecepatan menangani keluhan, kualitas makanan dan minuman, respon karyawan dalam menghadapi pelanggan, dan menjaga kondisi AC, TV, dan air panas dalam keadaan baik.

- Dari perhitungan uji signifikan, dengan tingkat $\alpha = 5\%$ dan derajat kebebasan $n - 2$ yaitu $100 - 2 = 98$, maka diperoleh $t_{hitung} (8,9993) > t_{tabel} (1,6628)$ hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa “pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Hotel Palem” cukup berpengaruh.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan pada kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menganjurkan beberapa saran dan usulan perbaikan yang diharapkan bermanfaat bagi hotel yang bersangkutan, saran-saran tersebut antara lain :

- Hotel Palem sebaiknya melatih para karyawan dalam hal kesopanan dan keramahan, sehingga pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- Hotel Palem perlu mengkoordinir para karyawannya agar melakukan tugasnya masing-masing dengan baik, dan menjaga kualitas makanan dan minuman yang telah tersedia. Dalam upaya meningkatkan kualitas makanan dan minuman, pihak hotel hendaknya menambah variasi makanan dan minuman agar konsumen tidak merasa bosan.

- Hotel Palem sebaiknya lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan para konsumennya. Untuk membantu mengetahui kebutuhan dan keinginan dari para konsumen, sebaiknya Hotel Palem menyediakan kotak saran dan kritik, sehingga keinginan dan kebutuhan konsumen dapat diketahui dengan lebih jelas.