

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu :

1. Pelaksanaan dimensi kualitas jasa pada hotel Le'Aries sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui data kuisisioner yang telah diolah, dimana sebagian besar jawaban responden adalah setuju (positif) pada saat diajukan pertanyaan mengenai kualitas pelayanan.
2. Kepuasan yang dirasakan konsumen selama menginap di hotel Le'Aries secara keseluruhan sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui data kuisisioner yang telah diolah, dimana sebagian besar jawaban responden adalah setuju (positif) pada saat diajukan pertanyaan mengenai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.
3. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, didapat r_s sebesar 0,52 yang terbukti bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen yang menginap di hotel Le'Aries. Dimana jika dilihat dari koefisien determinasi didapat 27.04 % kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas jasa yang diberikan pihak hotel, sedangkan 72.96 % dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diharapkan akan dapat bermanfaat pada perusahaan yaitu :

1. Dengan telah dilakukan penelitian ini maka hendaknya hotel Le'Aries dapat memahami kelebihan maupun kekurangan sebagai suatu perusahaan jasa. Hotel Le'Aries diharapkan untuk mempertahankan kualitas jasa yang ada sekarang, bahkan lebih ditingkatkan lagi untuk memperoleh kepuasan daripada konsumennya.
2. Para karyawan sebaiknya mendapatkan pengarahan yang cukup agar mereka memiliki keahlian yang baik pada saat melayani konsumen, karena karyawan yang memiliki keahlian yang baik diharapkan dapat melayani konsumen dengan baik pula dan memuaskan konsumennya.
3. Agar perusahaan tetap eksis dibidang usahanya, maka yang harus dilakukan adalah menaikkan kualitas produk atau jasanya. Hal ini diharapkan dapat memuaskan konsumen atau pelanggannya sehingga pada akhirnya akan dapat meningkatkan penjualan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.