

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

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

1. Berdasarkan perhitungan melalui rumus Rank Spearman yang telah dilakukan Penulis, didapat  $r_s$  sebesar 0.693 yang terbukti bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat dan searah, artinya apabila X (kualitas pelayanan) naik maka akan diikuti pula dengan naiknya Y (kepuasan konsumen).
2. Pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan dari Hotel Apita Green dinilai oleh konsumen sudah cukup baik.

Untuk pernyataan responden yang menilai sangat memuaskan, melebihi setengah dari responden yaitu: lingkungan hotel yang rapih, ruangan hotel yang memadai, tersedianya lahan parkir yang luas, kesopanan karyawan yang cukup baik, keramahan karyawan yang tidak ragu untuk meminta bantuan, dan memuaskan melebihi setengah dari responden yaitu: harga sewa yang bersaing, ketersediaan fasilitas hotel yang lengkap dan bagus, penanganan keluhan yang cukup cepat, kemudahan dalam mendapatkan fasilitas hotel dengan cepat, pemahaman produk yang cukup baik, pemberian program yang menguntungkan, kemudahan dalam

mendapatkan pelayanan, komunikasi yang cukup baik, karyawan yang cepat tanggap, kemampuan karyawan dalam menyelesaikan karyawan, sistem tarif yang sesuai ketentuan, tersedianya informasi mengenai fasilitas yang tersaji dengan jelas, sistem pemesanan kamar yang mudah, kepedulian / perhatian pimpinan dan karyawan yang cukup tinggi, kesiapan pimpinan dan karyawan dalam memberikan informasi. Pihak hotel perlu menjaga agar kualitas pelayanannya tetap baik.

3. Tanggapan konsumen tentang pelayanan Hotel Apita Green adalah kebanyakan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan yang diberikan oleh pihak hotel kepada konsumen tidak hanya melalui kualitas pelayanan saja, tetapi pihak hotel menyediakan fasilitas hiburan bagi para konsumen. Dan dengan adanya fasilitas tambahan, konsumen akan merasakan kepuasan yang lebih. Seperti yang terlihat bahwa responden puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## **5.2 Saran**

Adapun beberapa saran yang diberikan penulis yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Hotel Apita Green dimasa yang akan datang, yaitu:

1. Dengan telah dilakukannya penelitian ini maka hendaknya Hotel Apita Green dapat memahami kelebihan maupun kekurangannya terhadap Kualitas Pelayanan yang sudah dimilikinya. Dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar konsumen memperoleh kepuasan pada saat menginap di Hotel Apita Green.
2. Hotel Apita Green harus lebih memperhatikan karyawannya, baik dalam hal memberikan pelatihan dan pengembangan dalam menghadapi para konsumen maupun dalam menciptakan suasana hotel yang nyaman, dan dapat memberikan perhatian yang lebih bagi para konsumen. Karena dengan mempunyai para karyawan yang berkualitas dan berpengalaman maka diharapkan para konsumen merasa puas.
3. Penulis juga menyarankan agar Hotel Apita Green melakukan inovasi terhadap fasilitas hiburan yang sudah ada dan melaksanakan kegiatan promosi yang lebih gencar lagi. Diharapkan banyak konsumen akan datang menginap dan menikmati hiburan yang ada di Hotel Apita Green. Dengan demikian akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dan konsumen.