

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar jawaban responden untuk variabel kepuasan layanan berada di respon “setuju”, yang menggambarkan bahwa mereka telah merasakan kualitas pelayanan yang disediakan pengelola hotel dalam kunjungannya di hotel La Derra.
2. Sebagian besar jawaban responden untuk variabel kepuasan konsumen berada di taraf “setuju”, yang menggambarkan bahwa mereka merasa puas dalam kunjungannya di hotel La Derra.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada para konsumen hotel La Derra Purwakarta
4. Sebesar 68.2% kepuasan konsumen yaitu para responden pengunjung hotel La Derra dipengaruhi oleh *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangibility*, dan *Empathy*.
5. Variabel *Assurance* memiliki pengaruh yang paling besar dibanding variabel lain.

#### 5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada responden pengunjung Hotel. Untuk itu, hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan pada kelompok subjek yang hampir serupa, yaitu pelayanan yang diberikan pada lingkungan hotel.

### 5.3. Saran

Untuk itu, peneliti dapat membuat saran sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan kepada pengelola hotel La Derra Purwakarta, untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan, yang saat ini dirasa oleh konsumen sudah mencukupi (ditandai dari banyaknya jawaban setuju) dari jawaban. Untuk itu, perusahaan dapat terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan di waktu-waktu yang akan datang, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan.
2. Peneliti menyarankan kepada pengelola hotel, untuk dapat meningkatkan variabel *Assurance*, yang merupakan variabel kualitas layanan dengan pengaruh yang paling besar, meningkatkan fasilitas, prasarana serta tenaga kerja agar mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan di waktu-waktu yang akan datang, dengan harapan dapat mendorong kepuasan konsumen yang semakin besar.

